طريقة خدمة الجماعة

الأسس - التكنيكات - المواقف

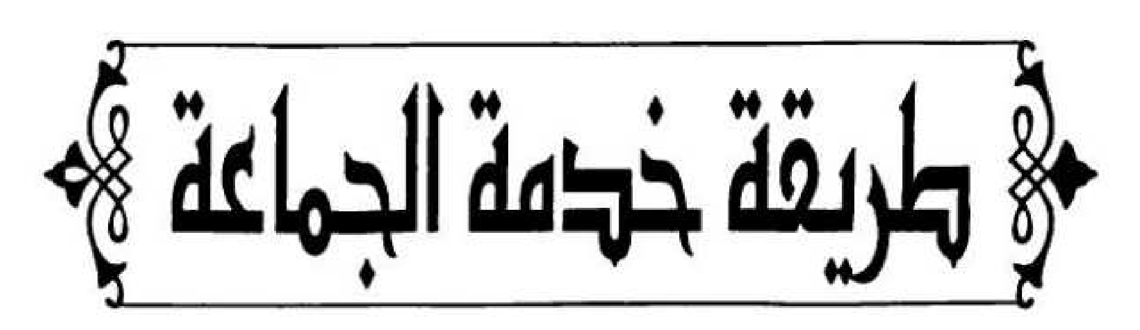
الطبعة الثانية

١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م

الدكتور
ماجدي عاطف محفوظ
أستاذ مشارك بكلية الخدمة الاجتماعية
بالرياض

الدكتورة
نوف بنت محمد بن صلف العتيبي
الأستاذ المساعد في كلية الخدمة الاجتماعية
بالرياض





طريقة خدمة الجماعة

الأسس - التكنيكات - المواقف

الطبعة الثانية
١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م

الدكتور
ماجدي عاطف محفوظ
أستاذ مشارك بكلية الخدمة الاجتماعية
بالرياض

الدكتورة
نوف بنت محمد بن صلف العتيبي
الأستاذ المساعد في كلية الخدمة الاجتماء
بالرياض

مكتبة الرشد
ناشرون

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

محفوظ ، ماجدي عاطف

طريقة خدمة الجماعة (الأسس التكنيكات ، المواقف) . / ماجدي عاطف محفوظ. - الرياض ، ١٤٢٥هـ

٢٩٢ ص ، ١٧ × ٢٤سم

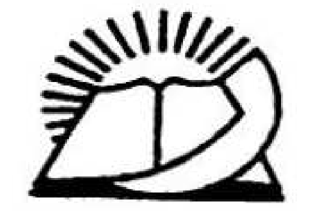
ردمك : ٤ - ٣٦٣ - ٠١ - ٩٩٦٠

١ - التنظيم الاجتماعي ٢- الخدمة الاجتماعية أ - العنوان

ديوي ٣٦١,٨ ١٤٢٥/٣٦٦٨

رقم الإيداع : ١٤٢٥/٣٦٦٨

ردمك : ٤ - ٣٦٣ - ٠١ - ٩٩٦٠



مكتبة الرشد

ناشرون

المملكة العربية السعودية

الرياض

شارع الأمير عبد الله بن عبد الرحمن

(طريق الحجاز)

ص . ب : ١٧٥٢٢ – الرياض ١١٤٩٤

هاتف : ٤٥٩٣٤٥١

فاكس : ٤٥٧٣٣٨١

E-mail : alrushd@alrushdryh.com

www. rushd.com

فروع المكتبة داخل المملكة

الرياض : فرع طريق الملك فهد – غرب وزارة الشئون البلدية والقروية : هاتف : ٢٠٥١٥٠٠

- فرع مكة المكرمة : شارع الطائف مقابل مستشفى علوي التونسي : هاتف : ٥٥٨٥٥٠٦-٥٥٨٤٠١
- فرع المدينة المنورة : شارع أبي ذر الغفاري : هاتف : ٨٣٤٠٦٠٠
- فرع جدة : مقابل ميدان الطائرة : هاتف : ٦٧٧٦٣٣١
- فرع القصيم : بريدة – طريق المدينة : هاتف : ٣٢٤٢٢١٤
- فرع أبها : شارع الملك فيصل : هاتف : ٢٣١٧٣٠٧
- فرع الدمام : شارع ابن خلدون : هاتف : ٨٢٨٢١٧٥

وكلاؤنا في خارج المملكة

- الكويت : مكتبة الرشد – حولي : هاتف : ٢٦١٢٣٤٧
- القاهرة : مكتبة الرشد – مدينة نصر : هاتف : ٢٧٤٤٦٠٥
- بيروت : دار ابن حزم : هاتف : ٧٠١٩٧٤
- المغرب : الدار البيضاء / مكتبة العلم : هاتف : ٣٠٣٦٠٩
- تونس : دار الكتب الشرقية : هاتف : ٨٩٠٨٨٩
- اليمن : صنعاء : دار الآثار : هاتف : ٦٠٣٢٥٦
- البحرين : مكتبة الغرباء : هاتف : ٩٥٧٨٣٣
- الإمارات : الشارقة – مكتبة الصحابة : هاتف : ٥٦٣٣٥٧٥
- سوريا : دمشق – دار الفكر : هاتف : ٢٢١١١٦
- قطر : مكتبة ابن القيم : هاتف : ٤٨٦٣٥٣٣
- الأردن : عمان – دار الفكر : هاتف : ٤٦٥٤٧٦١



الأسس - التكنيكات - المواقف

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

خدمة الجماعة باعتبارها إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية تسعى إلى إحداث النمو والتطور في شخصيات الأعضاء من حيث تنمية المهارات الاجتماعية المختلفة، وإكسابهم الاتجاهات الإيجابية، وغرس القيم السليمة. التي توجه السلوك وتهذب الأخلاق وتشجع على المشاركة الديمقراطية والعمل المنتج الذي يعمق الانتماء للمجتمع. وكل ذلك بهدف تكوين المواطن الصالح.

وطريقة خدمة الجماعة لها تعريفاتها المتنوعة والتي تعبر عن وجهات نظر علمية عديدة ساهمت في تحديد المعالم الأساسية للطريقة وخصائصها المميزة، كما تتعامل الطريقة مع أعراض فردية وجماعية ومجتمعية تحاول التوصل إليها بوسائل علمية ومهنية متعددة.

والجماعة باعتبارها وحدة التعامل في الطريقة ينظر إليها على أنها الوسيط الذي يتم من خلاله إحداث التغيير. ولا يتأتى ذلك إلا إذا كان لدينا المعرفة بأنواعها وكيفية التعامل مع كل نوع، ليس ذلك فحسب بل كذلك دراسة مراحل تطورها ونموها وكيفية التعامل مع المشكلات التي تواجهها بتحديد الأسباب وتطبيق الحلول المناسبة لمواجهة تلك المشكلات.

وأخصائي الجماعة باعتباره الممارس للطريقة تتطلب عملية إعداده أن يكون على علم ودراية كافية بكل المسؤوليات التي ينبغي القيام بها سواء تجاه أعضاء الجماعة كأفراد أو الجماعة ككل والمؤسسة والمجتمع المحلي. مع تطوير نفسه مهنياً من خلال الوسائل المناسبة لذلك. هذا فضلاً عن المهارات المهنية، التي تفعل قدرته على العمل والأداء المهني.

والبرنامج باعتباره الوسيلة التي من خلال استخدامها نستطيع تحقيق أهداف الطريقة. يجب أن ننظر إليه من خلال فلسفة مهنية باعتباره وسيلة مع إتاحة الفرصة

الكاملة لمشاركة الأعضاء فيه سواء لوضعه وتصميمه أو لتغييره وتقويمه. وللبرنامج وسائل تغيير وتكنيكات مهنية يستخدمها أخصائي الجماعة مع الأعضاء للوصول إلى أغراض الجماعة والأعضاء والعمل على تحقيق أهداف المؤسسة في ضوء متطلبات المجتمع وثقافته. مع الأخذ في الاعتبار استخدام الوسائل العلمية لتقويمه والوقوف على ما تحقق من أهداف.

والممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة تحتاج إلى عملية التسجيل بوسائل متنوعة لكل منها خطواتها وشروطها الخاصة التي ينبغي أن يكون أخصائي الجماعة على علم بها. لكي يستخدمها في الإطار السليم ويتلافى الخطاء التي يمكن الوقوع فيها.

والحياة الجماعية تحتوي على مواقف مهنية عديدة تتفاعل من خلالها عناصر متعددة. وقد ينتج عن هذا التفاعل مشكلات أو صراعات أو انقسامات أو اتخاذ قرارات خاطئة تستوجب التدخل المهني السليم القائم على تحليل المواقف ومعرفة محتواها لاختيار الأسلوب المناسب لاحتوائها والتصرف المناسب حيالها.

ويهدف هذا الكتاب إلى إلقاء الضوء على الموضوعات سالفة الذكر التي ترتبط بالأسس النظرية للطريقة متمثلة في المفهوم والأغراض والمبادئ والجماعات والأخصائي ثم البرنامج والتكنيكات المرتبطة به. ثم التسجيل كعملية ضرورية في طريقة خدمة الجماعة. ثم اختتمناه بالأساليب المناسبة لتحليل المواقف المهنية للطريقة.

ولقد حاولنا في هذا لكتاب أن نتناول الأسس من منظور شمولي ومتجدد ليستوعب التغيرات المعاصرة في المجتمع. وليتمكن كل من يدرس هذه الطريقة أو يمارسها أن يستفيد الاستفادة المأمولة والمبتغاة.

وفي النهاية نتمنى من الله سبحانه وتعالى أن نكون قد وفقنا في تحقيق الهدف من وراء ذلك العمل.

المؤلفان

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية لطريقة خدمة الجماعة

- تمهيد.
- **أولاً** : التعريف بطريقة خدمة الجماعة.
- **ثانياً** : تطور طريقة خدمة الجماعة
- **ثالثاً** : أغراض طريقة خدمة الجماعة.
- **رابعاً**: مبادئ طريقة خدمة الجماعة.
- **خامساً: الفلسفة**

أولاً: تمهيد:

قبل الدخول في تناول الأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات نعرض باختصار لبعض الجوانب المرتبطة بالرعاية الاجتماعية في علاقتها بمهنة الخدمة الاجتماعية ومدى ارتباط الطريقة بالمهنة ليصبح القارئ على بصيرة واضحة بهذه الأمور في ضوء التطور الحادث في الممارسة المهنية.

فالرعاية الاجتماعية كما يعرفها باركر Barker هي نظام دولي للبرامج والمساعدات والخدمات التي تساعد الناس على إشباع احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والصحية والتعليمية والتي تهدف أساساً إلى حماية المجتمع وصيانته[1].

ومن أمثلة برامج الرعاية الاجتماعية:

- برامج وخدمات الرعاية الأسرية.
- خدمات لرعاية الطفولة بعامة، والطفولة المساء إليها بخاصة (أطفال الشوارع).
- خدمات لرعاية وعلاج المدمنين.
- خدمات لرعاية المسنين.
- الخدمات والبرامج التأهيلية.
- مشروعات الإسكان الحكومي.
- مشروعات وبرامج الأسر المنتجة.
- برامج الاستشارات.
- البرامج والخدمات الخاصة بتأهيل المعاقين.
- برامج وخدمات رعاية المسجونين وأسرهم.

وبنظرة فاحصة إلى برامج الرعاية الاجتماعية سالفة الذكر نلاحظ أنها تتضمن مجالات متنوعة ترتبط بشتى جوانب الحياة الإنسانية وترتبط كذلك بحاجات الناس ومشكلاتهم. الأمر الذي يجعل الرعاية الاجتماعية عملية واسعة النطاق ترتبط بالسياسة العامة للدولة وتحتاج إلى مجموعة مهن للعمل على تحقيق أهدافها. وتتضح هذه المهن من خلال الشكل:



الجماعات المهنية العاملة
في مجال الرعاية الاجتماعية

والخدمة الاجتماعية هي إحدى المهن التي تعمل في نطاق الرعاية الاجتماعية.

لأنها تمتلك أساليب وطرق تمكنها من أن تكون مهنة فعالة لتحقيق أهداف متنوعة على المستوى الوقائي والعلاجي والتنموي. وذلك ما يجعل لهذه المهنة ارتباط قوي وثيق بمجالات الرعاية الاجتماعية المتنوعة.

وتعرف مهنة الخدمة الاجتماعية على أنها نشاط مهني لمساعدة الأفراد

والجماعات والمجتمعات لزيادة مقدرتهم على الأداء الاجتماعي وتهيئة أنسب الظروف لتحقيق الأهداف والتوجيهات المرتبطة بهذه الوحدات[٢].

ولعل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تعتمد على قيام الأخصائي الاجتماعي بتطبيق المبادئ والمهارات والأساليب المهنية التي تساعد الناس في الحصول على خدمات مادية ملموسة، مع تزويدهم بالاستشارة والعلاج النفسي الاجتماعي اللازم للأفراد والأسر والجماعات وتساعد المجتمعات على استحداث خدمات جديدة أو تحسين الخدمات الاجتماعية القائمة ويتم ذلك في إطار من المشاركة الفعالة الهادفة في العمليات المهنية.

وتتطلب الممارسة المهنية معرفة بالتطور والنمو الإنساني، وكذلك أنماط السلوك، مع فهم متعمق للأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع. ودراسة المشكلات الناجمة عن التغيرات المتلاحقة التي تعتري المجتمع، حتى تتمكن المهنة من بناء نماذج للتدخل المهني مناسبة لتحقيق أهداف الممارسة على اختلاف توجهاتها.

والأخصائي الاجتماعي باعتباره محدث التغيير Change agent يساعد العملاء على تحقيق أهدافهم وحل مشكلاتهم وإشباع احتياجاتهم من خلال تكنيكيات وأساليب مهنية تمكنه من العمل مع خمسة مستويات وهي (الأفراد Individuals- الجماعات Groups - الأسر Families- والمنظمات Organization- والمجتمعات Communities) والأخصائي كممارس عام يعمل مع هذه المستويات مرتكزاً على الشخص في البيئة Person in the Environment framework كما أنه يجب أن يتوقع مواجهته لمشكلات متعددة أثناء التدخل تتطلب منه العمل مع أكثر من مستوى "فمثلاً" بجانب عمله مع المراهق المنحرف قد يتطلب الموقف العمل مع الأسرة والمدرسة أيضاً).

فالتفسير الأحادي للمشكلة يعتبر غير مفيد في الممارسة العامة. ويمارس الأخصائي الاجتماعي أدواراً عدة في عملية التدخل المهني ومنها المسهل Facilitator، المدافع Advocater، المربي Educator، الوسيط Broker، الممكن Enabler، مدير

الحالة Case Manager، وهذه الأدوار تمكنه من التعامل مع جماعات عديدة تتلاءم مع الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ومنها:

- جماعات المهام Task Groups.
- جماعات التنشئة Socialization.
- جماعات المساعدة الذاتية Self help groups.

ولعل استخدام الجماعات المتنوعة في إطار الممارسة العامة لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية يبرر مدى أهمية طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها طريقة تقوم أساساً على استخدام إمكانات الفرد والجماعة والمجتمع والمؤسسة، لتنمية الفرد من خلال تفاعلات الجماعة، باعتبارها الوسيلة لإحداث التغيير المطلوب وتتحدد هذه العمليات التي تقوم بها الطريقة من خلال أهداف المؤسسة والقوى الديناميكية الكامنة في الجماعة نفسها، ومهارات الأخصائي الاجتماعي في العمل الجماعي بأساليب فنية للوصول إلى نتائج بناءة.

ونظراً لأهمية طريقة خدمة الجماعة باعتبارها إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية. فإن فهم الأسس النظرية التي تشكل بنائها المعرفي يعتبر مطلباً ضرورياً لإعداد الأخصائي الاجتماعي، وهذا ما سوف نتناوله بمزيد من الشرح والتفصيل.

أولاً: التعريف بطريقة خدمة الجماعة:

إن التوصل إلى تعريف واضح، ومحدد لطريقة خدمة الجماعة يعتبر أمراً صعب المنال، ويرجع ذلك إلى التطور الذي طرأ على الطريقة سواء في الإطار النظري أو في الممارسة المهنية ليس ذلك فقط بل كذلك اختلاف وجهات النظر من جانب العلماء الذين تناولوا تعريف خدمة الجماعة، هذا بالإضافة إلى أن تعدد التعريفات وتنوعها يعمق الفهم ويثري المعرفة ويجعل استيعاب خدمة الجماعة من جانب المتخصصين أمراً سهلاً وميسوراً.

هذا وسوف نعرض في هذا الجزء تعريفات عدة لطريقة خدمة الجماعة مع مناقشة هذه التعريفات وتحليلها للوصول إلى تعريف أكثر وضوحاً وتحديداً لهذه الطريقة.

تعريف مارجوري مورفي Margorie Murphy:

خدمة الجماعة أسلوب من أساليب العمل الاجتماعي المختلفة ووسيلة تسهم في الفاعلية الاجتماعية للفرد في إطار من التجربة المشتركة الفعالة.[٢]

وبنظرة تحليلية إلي هذا التعريف تتضح الجوانب الآتية:

١- خدمة الجماعة أسلوباً للعمل الاجتماعي. أي أنه منهجاً للعمل مع الناس لمساعدتهم في إطار خطوات محددة يتناولها الممارس لذلك الأسلوب.

٢- خدمة الجماعة وسيلة لتدعيم قدرات الأفراد على تحقيق أهدافهم الاجتماعية.

٣- أن أسلوب خدمة الجماعة يمارس في إطار تجربة مشتركة بين أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض وكذلك بينهم وبين الممارس للطريقة.

٤- هذا التعريف قصر الهدف من ممارسة خدمة الجماعة على تقوية الجوانب الاجتماعية للفرد دون توسيع نطاق هذا الهدف ليشمل الجماعة والمجتمع.

٥- ذلك التعريف يجعل من خدمة الجماعة شيئاً غامضاً من حيث عناصر ممارستها. الأمر الذي يضعف من قدرة هذا التعريف على تحديد الطريقة بشكل واضح للمتخصصين في العمل مع الجماعات.

٦- هذا التعريف وضع في الخمسينات أي في الفترة التي كانت خدمة الجماعة ما زالت متأثرة بالمرحلة النفسية، والتركيز على الفرد داخل الجماعة، دون النظر للجماعة ككل.

تعريف كلارا كايزر Kaiser:

خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الناس في الجماعات لتقوية الأداء الاجتماعي Social Function لديهم. ولتحفيزهم اجتماعياً ليحددوا أهدافهم. بالتركيز على المعرفة والاعتمادية المتبادلة، واستخدام التفاعل الاجتماعي كوسيلة لإنجاز هذه الأهداف.(٤)

وبالنظر إلى التعريف يمكننا تحديد الجوانب الآتية:

أ- خدمة الجماعة طريقة، أي أنها تقوم على أربعة ركائز أساسية وهي: البناء المعرفي -الفهم - المبادئ والمهارات - الاعتراف المجتمعي. وإذا ما قمنا بتحليل هذه الركائز في ارتباطها بطريقة خدمة الجماعة يمكننا القول إن خدمة الجماعة لها بنائها المعرفي الذي يميزها عن الطرق الأخرى فهي تمتلك إطاراً نظرياً يرتبط بالأفراد والجماعات مثل: أساسيات الطريقة، وديناميكية الجماعة، وعمليات الممارسة، والبرنامج ومحتوياته وعناصره، والمهارات المهنية اللازمة لعملية الممارسة.. وغيرها من الموضوعات، كما أن خدمة الجماعة كطريقة يمكن فهمها واستيعابها من خلال المعاهد والكليات الأكاديمية التي تقوم بتدريس هذه الطريقة للطلاب وفق برامج للإعداد النظري والتطبيقي تحت إشراف أساتذة متخصصين.

وكذلك نلاحظ أن طريقة خدمة الجماعة لها مبادئها ومهاراتها المهنية التي توجه السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي وتزيد من قدرته على العمل مع الجماعات المتنوعة. وهذه الطريقة أصبحت الآن تلقى اعترافاً مجتمعياً من جانب مؤسسات

المجتمع ومنظماته نظراً لما تحققه من أهداف متنوعة ترتبط بالوقاية والعلاج والتدريب والتطور والتنمية.

ب- والمقصود بتقوية الأداء الاجتماعي هو الارتقاء بالسلوكيات والأفعال الصادرة من الناس وكذلك تفعيل أدوارهم الاجتماعية التي يؤدونها في الحياة. لترتفع نظرة الإنسان إلى نفسه فيتوافق ذاتياً وتعلو نظرة المجتمع إليه فيتكيف اجتماعياً.

جـ- أما التحفيز الاجتماعي فيقصد به أن خدمة الجماعة تحث الأفراد على تكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين والإندماج في المواقف الاجتماعية المختلفة بصورة إيجابية من خلال أهداف محددة واضحة.

د- المعرفة هنا تعني تبادل المعلومات والآراء واكتساب الجديد من خلال تواجد الأعضاء داخل الجماعة، والاعتمادية المتبادلة بين أعضاء الجماعة تعني مساعدة كل للأخر على تحديد الغايات المشتركة.

هـ- أما التركيز على التفاعل الاجتماعي كوسيلة لإنجاز الأهداف فإن ذلك يفسر اعتماد طريقة خدمة الجماعة على استثمار التفاعلات التي تحدث بين الأعضاء واستخدامها لتحقيق أغراض الطريقة.

و- على الرغم من أن هذا التعريف يعتبر أفضل بكثير من التعريف السابق في تحديد الجوانب الأساسية للعمل مع الجماعات إلا أنه أغفل الكثير من العناصر الهامة التي ترتبط بالطريقة وكيفية الممارسة والمؤسسة التي تمارس فيها الطريقة كذلك الغرض من الممارسة.

وبعد أن أوردنابعض التعريفات الأجنبية سوف نعرض لبعض التعريفات العربية مع مناقشتها لتحديد جوانب القوة والضعف في هذه التعريفات:

تعريف عدلي سليمان:

أنها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي ليساعد مختلف الجماعات بالمؤسسات المتنوعة كي تنمو قدرات أعضائها واكتسابهم

للخبرات التي تمكنهم من مقابلة احتياجاتهم أو تحقيق مصالحهم أو مواجهة مشكلاتهم من خلال عملية التفاعل الدائرة فيها، وذلك في إطار متطلبات النمو الاجتماعي.

وبنظرة تحليلية للتعريف السابق نلاحظ الأتي:

- أن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية، وفي ذلك إشارة إلى المعنى العلمي للطريقة وكذلك إشارة إلى مدى التكامل بين طرق الخدمة الاجتماعية "خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع" على اعتبار أن الأخصائي الاجتماعي يستطيع استخدام مداخل وأساليب خدمة الفرد في إطار عمله مع الجماعة إذا تطلب الموقف ذلك، وأيضاً يستخدم الأخصائي الاجتماعي أساليب خدمة الجماعة وهو يمارس خدمة الفرد طبقاً لطبيعة الموقف.. وهكذا.

٢- الممارس لطريقة خدمة الجماعة هو الأخصائي الاجتماعي الذي تلقى أعداد نظرياً وتطبيقياً على ممارسة خدمة الجماعة.

٣- أن وظيفة أخصائي الجماعة هي مساعدة الجماعات على الرغم من تنوعها فهناك جماعات تخدم أغراض علاجية وجماعات تسعى إلى إنجاز مهام محددة. وجماعات أخرى تساهم في إكساب وتنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضائها.. وغيرها.

٤- تمارس خدمة الجماعة في مؤسسات متعددة مثل المدارس، مراكز الشباب، مراكز التدريب، مؤسسات الإعاقة، والمستشفيات، مؤسسات رعاية الأحداث، السجون، المصانع والمؤسسات الإنتاجية.. وغيرها من المؤسسات وذلك يوضح مدى أهمية هذه الطريقة في المجتمع.

- أن أهداف خدمة الجماعة كما وردت في هذا التعريف تنمية قدرات الأعضاء واكتسابهم للخبرات المتنوعة، وإشباع الحاجات الاجتماعية، وكذلك مواجهة المشكلات التي يتعرض لها أعضاء الجماعات، وهذه الأهداف وإن كانت تتعامل مع المستوى الإنمائي والعلاجي إلا أنها تعتبر غير كاملة لأن خدمة الجماعة تتعامل مع المستوى الوقائي أيضاً.

- لقد اكتفى التعريف بالتفاعل الاجتماعي كأسلوب لتحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة دون الإشارة إلى البرنامج باعتباره الوسيلة الأساسية لتحقيق التفاعل بين أعضاء الجماعة وكذلك لتحقيق أغراض الطريقة على كافة المستويات.

- أشار التعريف إلى أن الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة تتم في إطار متطلبات النمو الاجتماعي وكأنه يريد الإشارة إلى أن كل جماعة وكل مرحلة عمرية لها متطلبات نمو وخصائص مهنية يجب أن يدركها الأخصائي حتى يستطيع مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها وفقاً للواقع الاجتماعي.(٥)

تعريف محمد شمس الدين أحمد:

خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة، لينمو كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.(٦)

وبالنظر لهذا التعريف نلاحظ مدى شموليته وتكامله في تعريف الطريقة. كما أنه حاول تلافي أوجه القصور التي وجدت في التعريفات السابقة، وبتحليل ومناقشة ذلك التعريف يمكن استخلاص الجوانب الآتية:

- أن خدمة الجماعة طريقة أي أنها تمتلك المعارف والمبادئ والمهارات والأساليب المهنية التي تمكنها من تحقيق أهدافها.

- أن خدمة الجماعة عملية بمعنى أنها تعتمد في ممارستها على سلسلة من الخطوات التي يمارسها الأخصائي أثناء عمله مع الأعضاء داخل الجماعة.

- الممارس لطريقة خدمة الجماعة هو الأخصائي الاجتماعي الذي يمتلك مجموعة من المهارات التي تمكنه من العمل مع الجماعات.

- يستخدم أخصائي الجماعة البرنامج كوسيلة لمساعدة الأفراد المشاركين في ذلك البرنامج بما يحتويه من أنشطة متنوعة تتمشى مع حاجاتهم رغباتهم.

- تتعامل الطريقة مع أنواع متعددة من الجماعات مما يزيد من أهميتها. وكذلك تشكل قاعدة واسعة للممارسة.

- تنوع المؤسسات التي تتعامل معها خدمة الجماعة لا يؤثر على قواعد وأسس الممارسة المهنية ولكن قد يتغير محتوى البرنامج وأهدافه تبعاً للمؤسسة التي يطبق بداخلها. كما أن هذا يفرض مطلباً حيوياً من المتخصصين في العمل مع الجماعات للتوصل إلى نماذج ومداخل تتناسب مع طبيعة المجال الذي تعمل المؤسسة من خلاله.

- لخدمة الجماعة غرض ثلاثي يتمثل في نمو الفرد والجماعة والمساهمة في تغيير المجتمع، وهذا ما جعل الأخصائية في العلوم السياسية "ماري باركر Mary Barker" تقول: «إن القوة العالمية العظمى التي تكمن في رحم الإنسانية تتجلى في الجماعة لما تتمتع به هذه الجماعة من طاقة خلاقة. بحيث يبدو المرء أن الفرد مطالب في كل لحظة بالقيام بواجبه ونحن لا نستطيع تحقيق القوة الكاملة التي تتمتع بها الجماعة إلا إذا أعطينا الفرد قيمته الكاملة على أن يقوم بدوره بإعطاء هذه القيمة لأصحابها.»[٧]

ويمكننا تعريف خدمة الجماعة على أنها:

طريقة لمساعدة الجماعات على تحقيق أهدافها في الأنواع المختلفة من المؤسسات، عن طريق أخصائي اجتماعي يستخدم البرنامج كأداة لتحقيق الأغراض العلاجية والوقائية والإنمائية لتنمية الأفراد والجماعات والمجتمعات في حدود الظروف والإمكانات المتاحة.

ولعل هذا التعريف يتفق مع التعريفات الأخرى في نقاط كثيرة إلا أنه قد يطرح بعداً جديداً خاص بتصنيف أغراض الطريقة إلى علاجية وقائية وإنمائية. ولعل خدمة الجماعة من الطرق التي تمتلك نماذج ومداخل قادرة على تحقيق هذه الأغراض مثل النموذج العلاجي والتنموي والتنظيمي البيئي، وكذلك المدخل التفاعلي والتبادلي والتأهلي وذلك يجعل أخصائي الجماعة يستخدم أساليب مهنية متنوعة لمساعدة الأفراد والجماعات على النمو والتغير، كذلك المساهمة في تغيير المجتمع

في حدود الظروف المادية والاجتماعية والثقافية والسياسية المتاحة مع استثمار الإمكانات المؤسسية والمجتمعية بأفضل صورة ممكنة.

وفي إطار التعريف بطريقة خدمة الجماعة فقد وضع "إبراهيم مرعي" معالم رئيسية للطريقة حددها في الآتي:[8]

١- هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية Social Work والتي يجب أن يتوفر لها المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات والاعتراف المجتمعي. غير أنها كطريقة فقط فإننا نغفل ما لخدمة الجماعة من دينامية وتفاعل.

٢- أن خدمة الجماعة عملية دينامية يتحقق فيها النمو لكل من الفرد والجماعة. غير أنها كعملية فقط تغفل ما لخدمة الجماعة من أسلوب علمي.

٣- خدمة الجماعة طريقة وعملية معاً يستخدم فيها الأخصائي نفسه ومهاراته، وهذا يضفي عليها الجانب الفني القائم على العلم.

٤- يتضمن تحقيق أهداف خدمة الجماعة عدة عمليات وهي الخطوات المتسلسلة التي تؤدي إلى نتائج مرجوة وهي نمو الفرد ونمو الجماعة من خلال التفاعل الجماعي الموجه بما يحقق النمو الاجتماعي للمجتمع.

٥- أنها عملية تربوية لتدريب وتنمية قدرات الأعضاء على التفاعل الجمعي وعلى اكتساب قيم المجتمع وثقافته ومعاييره السائدة.

٦- الجماعة نفسها وسيلة وأداة لإحداث التغير المنشود من خلال توجيه التفاعل الاجتماعي الديناميكي وتوجيه المثيرات والاستجابات التي تحدث بين الأعضاء أثناء ممارستهم لأنشطة وبرامج مختلفة داخل المؤسسة.

٧- أخصائي الجماعة هو المسئول المهني عن توجيه التفاعل عن طريق تدخله واستخدامه لوسائل التأثير المختلفة في حياة الجماعة وتوظيفه لما لديه من مهارات وقدرات علمية ومهنية من خلال معرفته لخصائص الجماعات ومراحل النمو وفهمه للحاجات الإنسانية بأنواعها المختلفة.

وتمشياً مع ما سبق فهناك عدة اعتبارات أساسية لممارسة خدمة الجماعة تتمثل في الآتي:

الاعتبار الأول:

أن وظيفة الأخصائي الاجتماعي وهدفه من مساعدة الأعضاء والجماعة ككل هو حثهم على الاعتمادية المتبادلة وتنمية قدراتهم على المساعدة الذاتية "Self help".

الاعتبار الثاني:

يتخذ أخصائي الجماعة في أسلوب المساعدة طرق علمية منها الملاحظة Obser-vation والتحيل Anlzing، والتشخيص Diagnosis في ارتباطه بالأفراد والجماعات والبيئة الاجتماعية Social Environment، وهذا ما يضفي على طريقة خدمة الجماعة الجانب العلمي.

الاعتبار الثالث:

تشتمل طريقة العمل مع الجماعات على العلاقات الهادفة التي يقيمها الأخصائي مع الأعضاء والجماعة، وذلك يتطلب التركيز الواعي على اهتمامات الجماعة وأغراضها.

الاعتبار الرابع:

أن التركيز على العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية للأعضاء يعتبر مطلباً أساسياً لزيادة قدرة الجماعة على الإنجاز وتحقيق الأهداف.

الاعتبار الخامس:

الأخصائي الاجتماعي يستطيع احترام الأعضاء وتقبلهم انطلاقاً من احترام كرامة الإنسان مع رفضه للجوانب السلبية للسلوك. وذلك يتطلب منه قدرة على التجاوب والاندماج، والتوحد مع متطلبات المجتمع ونظمه وتقاليده، وكذلك مقدرة الأخصائي على المرونة والاتزان الانفعالي وتمسك بالقيم الاجتماعية.

الاعتبار السادس:

أن عمل الأخصائي محكوم باحتياجات الأعضاء والجماعة ووظيفة المؤسسة، ويستخدم مهاراته بصفة رئيسية والبرنامج والتفاعل الجماعي لتكوين الإدراك والبصيرة بأعضاء الجماعة وإحداث التغيير فيهم.

الاعتبار السابع:

ضرورة الإسهام في مساعدة كل عضو من أعضاء الجماعة باعتباره شخص له كيان متفرد يسهم في تماسك الجماعة.

الاعتبار الثامن:

من الجوانب الهامة في العملية الجماعية استثمار التفاعل الديناميكي الذي يحدث بين أعضاء الجماعة والعمل على توزيع الأدوار طبقاً لقدرات الأعضاء ورغباتهم مع تهيئة المناخ المناسب لحل الصراعات ومواجهة المشكلات بأسلوب يعتمد على المشاركة الديمقراطية.

الاعتبار التاسع:

الاستخدام الواعي للمهارات اللفظية وغير اللفظية يجعل أخصائي الجماعة قادراً على تدعيم عملية الاتصال الاجتماعي الفعال. وكذلك استخدام البرنامج بفاعلية لتحقيق الأهداف.

ثانياً: التطور التاريخي لطريق خدمة الجماعة:*

مـرت خـدمـة الجـمـاعـة بمراحل تطورية منذ أن كـانت فكرة أو اتجـاه، إلى أن أصبحت طريقة عملية لها معارفها ومبادئها ومهاراتها وأساليبها المهنية، والتي تمكن أخصـائي الجماعـة من التعـامل مع المشكلات والقضايا التي تواجه الأعضـاء على المستوى العلاجي والوقائي والإنمائي.

وقد ارتبط هذا التطور بظروف المجتمع ومشكلاته، وكذلك بالجوانب الاقتصادية والسـيـاسـيـة والاجـتـمـاعـيـة والفكرية السـائدة خـلال هذه الفـتـرات التـاريخـيـة التي صـاحـبـت هذا التطـور. ولذا نعـرف لهـذا التطور فـي ضـوء ذلك السـيـاق عـلى النحـو التالي:

(أ) تطور خدمة الجماعة في الخارج:

لم تظهـر خدمـة الجمـاعـة - كطريقـة من طرق الخـدمـة الاجـتمـاعـيـة - فجـأة وإنمـا صـاحـب ظهـور هـذه الطـريقـة، حـركـات تطورية وتطور صنـاعـي وتغـيـيـرات مجـتـمـعـيـة، ومؤتمرات علمـيـة، أدى ذلك كله إلى تشكيل طريقـة مـهنيـة لهـا وضعـهـا المتـمـيـز في الممارسـة وإحداث التـغـيير، ونظراً لتـضـارب الآراء وتعـدد وجـهات النظر المرتبطة بهذا الموضوع سـوف نعـرض لذلك التطـور من خـلال مجـموعـة من النـقـاط الرئيـسيـة ليـسهل على القارئ استيعاب ذلك الموضوع:

١- ترجع بدايات جذور طريقة خدمة الجماعة إلى ظهور المحلات الاجتماعية Settlement Houses، وكذلك الجمعية المسيحية لإصلاح الصغار YoungMen's Christian Association وحركة الكشافة Scouts، والمراكز اليهودية Jewish، وهذه المؤسسـات قد بدأت في الظهور والانتشـار منذ سنة ١٨٠٠م، وقـد اسـتـخـدمـت هذه المؤسسات الجماعة لتحقيق الأهداف الآتية:

- برامج الإصلاح والتعديل.
- تحقيق أهداف التعليم غير الرسمي.

- الصداقة وتكوين العلاقات.

- العمل الاجتماعي للتعامل مع أهداف مجتمعية.

وفي ضوء ذلك ترى "جيرالد أستر Gerald Euster" أن المشاركين في الجماعات يتعلمون ويكتسبون قيمة التعاون Cooperation وتكوين العلاقات، وتقوي شخصياتهم من خلال المعرفة الجديدة New Knowledge، والمهاراتSkills التي يكتسبونها، والاهتمامات المشتركة التي تمكنهم من احتواء مشكلات المجتمع.(٩)

٢- مع انتشار المحلات الاجتماعية في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية. انصب الاهتمام على علاج الفقر وتدعيم القيم والتعامل مع مشكلات البيئة المحلية.

ويعتبر "جون أدمس Jon Adams" من أبرز قادة المحلات الاجتماعية والذي استخدم الأنشطة الفردية والجماعية لمساعدة الناس على التطور ومواجهة المشكلات. ومن الأنشطة الجماعية التي استخدمتها المحلات الاجتماعية الأنشطة الرياضية، الموسيقى، والتصوير، والفن. والمحاضرات التي كانت تستخدم لتعليم الأعضاء وزيادة معارفهم ويرجع الفضل في تدعيم هذه الأنشطة إلى محلة "أدمس" بشيكاغو التي تأسست عام ١٨٦٠م.

٣- في هذه الفترة دعمت الجمعيات المسيحية لتعليم ورعاية الصغار جهود هذه المحلات ويعتبر "جورج وليام Goarge Williams" أول من قام بتأسيس أول جمعية عام ١٨٦٤م، وانتشرت على غرارها جمعيات متعددة ذات طابع ديني في تقديم خدماتها، وكانت هذه الجماعات تستخدم أنشطة الجماعة والتي من بينها إقامة المعسكرات وجماعات تعليم الكبار والأنشطة الرياضية المتنوعة، هذا بالإضافة إلى تقديم مساعدات للطلاب الأجانب.

٤- كان للثورة الصناعية في الغرب أثر كبير في ظهور أنماط جديدة للخدمات للتعامل مع المشكلات المرتبطة بهجرة العمال من القرى إلى المدن، وكذلك المشكلات الخاصة بحقوق العمال وتحديد ساعات العمل. وذلك ما جعل "العمل مع الجماعات" عنصراً حيوياً في مطلع القرن العشرين والذي ارتبط بالحركة الترفيهية للسماح

للعاملين بممارسة أنشطة اجتماعية خلال وقت الفراغ وإنشاء ملاعب خاصة بالأطفال ومنتجعات صيفية .. إلخ.. وبذلك أصبح التواصل داخل الجماعات عنصراً أكثر أهمية:[١٠]

٥- في عام ١٩٢٠م بدأت الكتابات العلمية تتناول الجماعة من منظور سيكولوجي باعتبارها أداة يمكن من خلالها توسيع نطاق المشاركة الديمقراطية وزيادة تحمل المسئولية، وعلاج بعض أنماط السلوك غير المرغوب وإعادة التكيف الاجتماعي.

٦- في الثلاثينات ظهرت الكتابات العلمية الخاصة بالجماعة ومن أبرزها كتابات "جريس كويل Grace Coyle" والتي حاولت وضع تعريفاً لخدمة الجماعة لتحديد ملامحها وحاولت دمجها ضمن إطار الخدمة الاجتماعية عام ١٩٣٥م. وقد دعمها في ذلك أفكار "أدوارد لندمان" الذي دعا بضرورة التعبير عن الصراع في إطار الجماعة. وفي عام ١٩٣٦م تأسست الجمعية الأمريكية لدراسة خدمة الجماعة والتي سعت إلى تحديد الناحية الفلسفية والعملية لخدمة الجماعة، وظلت هذه المحاولات على وضعها حتى نوقشت في عام ١٩٣٩ عندما عقد المؤتمر الوطني للخدمة الاجتماعية، والذي طرح من خلاله موضوع خدمة الجماعة إلا أنها ظهرت في هذا المؤتمر وكأنها منفصلة عن الخدمة الاجتماعية. وهذا ما جعل ليندمان يطرح وجهة نظر ناقدة لهذا الوضع تتمثل في:[١١]

"أن الجماعة تعبر عن شكل محدد من العلاقات الإنسانية المتداخلة لأنها تتألف من عدد من الأفراد يلتقون سوياً لوضع قرارات واقتراحات تتضمن حلول للمشكلات. ويتم ذلك بالتعاون وليس بالجهد الفردي" ولذا فأني لا أرى مبرراً يحول دون إدراج عمل الجماعات في مهنة الخدمة الاجتماعية.

٧- وفي الأربعينات ازدادت الآراء المطالبة بأن تكون طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية. وقد وافقت الجمعية الأمريكية على الاعتراف بالطريقة عام ١٩٤٦م، ويرجع الفضل في ذلك إلى جريس كويل Grace Coyle. بعد ذلك ظهرت كتابات علمية أصيلة في خدمة الجماعة (تركر Trecker وجيزلا كنوبكا Kanopka لوسلون Luilson - عام ١٩٤٩م.

٨- وخلال فترة الخمسينيات والستينيات اتسعت دائرة ممارسة طريقة خدمة الجماعة في مؤسسات متعددة، إلا أنها كانت تعتبر البرنامج غاية في حد ذاته دون التركيز المخطط على تحقيق الأهداف، ومع تراكم خبرات الممارسة وظهور نماذج توجه التدخل المهني أصبحت الطريقة ذات وضع متميز في المؤسسات المتنوعة إلا أنها كانت تركز على تحقيق أهداف علاجية أكثر من تركيزها على الأهداف الوقائية والإنمائية.

٩- وخلال فترة السبعينات والثمانينيات اتسعت دائرة الجماعات في التعامل مع الأهداف الوقائية والعلاجية والإنمائية. إلى أن وصلت الممارسة إلى شكلها المتميز في مؤسسات متعددة منها:[١٢]

- المؤسسات الإصلاحية	Correctional Settings
- مؤسسات الإيواء والتبني	Adoption Settings
- مراكز علاج الإدمان وسوء استخدام العقاقير	Substance abuse treatment Centers
- مؤسسات التأهيل البدني	Physical rehabilitation Settings
- مؤسسات الخدمة الأسرية	Family services a gencies
- عيادات العلاج النفسي الخاصة	Private psychotherapy clinics
- مستشفيات الصحة العقلية	Mental hospitals
- بيوت التمريض	Nursne houses
- مراكز المجتمع	Community Centers
- المدارس العامة	Public Schools

ولعل ممارسة طريقة خدمة الجماعة في هذه المجالات المتنوعة تعكس مدى التطور الحادث في الإطار النظري والتطبيقي إلى أن أصبحت بوضعها الحالي.

(ب) تطور خدمة الجماعة بمصر:

لقد مرت خدمة الجماعة بعدة مراحل تطورية ارتبطت بظروف المجتمع ومشكلاته، ونعرض لهذه المراحل بشكل موجز من خلال المراحل التالية:

المرحلة الأولى : مرحلة الممارسة التطوعية من خلال الجمعيات:

وفي هذه المرحلة تأثرت مصر بأنشطة الحاليات الأجنبية، وفكر القيادات بإنشاء جمعيات تقوم على الجهد الأهلي، وتهدف إلى تقديم خدمات للمواطنين بجانب ممارسة أنشطة جماعية ذات طابع ترويجي. ومن أمثلة تلك الجمعيات «الجمعية الخيرية الإسلامية» و«جمعية التوفيق القبطية ١٨٧٨».

ونتيجة لحركة الكشافة أقيمت في مصر جمعية للكشافة المصرية عام ١٩٢٢، لحث الشباب على ممارسة أنشطة تهدف إلى مساعدة الناس وتحمل المسئولية والارتباط بالطبيعة، ويعتبر "بادن باول" رائد الحركة الكشفية هو الذي أرسى قواعد تلك الحركة ومبادئها.

والتي اعتمدت عليها هذه الجمعيات في تلك الفترة.

وتعتبر ممارسة خدمة الجماعة أيضاً عبارة عن أنشطة غير علمية، ويمارسها أشخاص متطوعين وغير مهنيين.

المرحلة الثانية: مرحلة «جماعة الرواد»:

وتعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل، حيث تم إيفاد مجموعة من القيادات في تخصصات مختلفة إلى الخارج لدراسة الخدمة الاجتماعية ونقل الأفكار والخبرات في هذا المجال إلى المجتمع المصري وقد قامت هذه الحركة بالأعمال الآتية:

أ. إنشاء المحلات الاجتماعية التي كانت تقدم خدمات ومساعدات للفقراء. وتحث الشباب على ممارسة أنشطة تثقيفية ذات طابع جماعي. ولعل أول محلة هي محلة الطيبي ١٩٣١، ثم محلة القللي ١٩٤٠(١٣).

ب - فكرت جماعة الرواد بإنشاء مدارس للخدمة الاجتماعية وقد أدى ذلك إلى فتح أول مدرسة بالقاهرة ١٩٣٧، والتي كانت خدمة الجماعة ضمن مناهجها.(١٤)

ج - فكرت جماعة الرواد بإنشاء الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية والتي تم افتتاحها عام ١٩٣٩، وقد قامت بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع الجماعات.

ونتيجة للجهود التي قامت بها جماعة الرواد، ومع انتشار مؤسسات متعددة في مصر في بداية التسعينات مثل مبرة مصطفى كامل، نادي السيدة لأبناء الشعب ١٩٤٢، الأندية الريفية، وكانت خدمة الجماعة تمارس في تلك الفترة بالاعتماد على على جهود الأخصائيين الاجتماعيين خريجي مدارس الخدمة الاجتماعية، وإن كانت الممارسة تقوم على طابع ترويحي غير هادف وتعتمد على الخبرات أكثر من الجوانب العلمية.

المرحلة الثالثة: المرحلة العلمية لممارسة طريقة خدمة الجماعة:

وقد بدأت طريقة خدمة الجماعة تصبح ذات قاعدة علمية سواء في النظرية والتطبيق، عندما تم إنشاء أول معهد علمي لتدريس الخدمة الاجتماعية والذي عرف بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات بالقاهرة ١٩٤٦ «كلية الخدمة الاجتماعية - التابعة لجامعة حلوان الآن». وكان لهذا المعهد الفضل في إعداد الأخصائيين بطريقة علمية قائمة على التعمق في دراسة طرق الخدمة الاجتماعية والتي من بينها طريقة خدمة الجماعة.

وبمرور الوقت ومع تكوين رعيل من أعضاء هيئة التدريس أصبحت هناك دراسات لقضايا ومشكلات المجتمع من منظور خدمة الجماعة ليس ذلك فقط بل كذلك إجراء تجارب لاختبار الطريقة ككل مع متغيرات تابعة معظمها نفسي وعلاجي. وقد ظل هذا الاتجاه سائد إلى بداية فترة الثمانينات والتي ظهرت خلالها جهود علمية أكثر تطوراً بفضل الأساتذة المتخصصين في هذه الطريقة، وقد ارتبطت هذه الجهود بإعداد الكتب والمراجع العلمية، وإقامة المعسكرات التدريبية للطلاب

لتدريبهم على مهارات ممارسة الطريقة، لتشمل موضوعات ترتبط بإكساب المهارات واختبار النماذج والمداخل العلمية للطريقة، وقد ساهم ذلك في تخريج أجيال متعاقبة من الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين للطريقة يعملون في مجالات متعددة وبكفاءة عالية.

وما زال قسم خدمة الجماعة بجامعة حلوان في تعاونه مع الأقسام المناظرة بالمعاهد العليا. ويقوم بالمشاركة في الدورات التدريبية والمشروعات التي تهدف إلى التأهيل الاجتماعي لفئات متعددة مثل الإدمان والمعاقين والمسجونين، ويقوم بتدريب وإعداد الطلاب من خلال هذه المشروعات لزيادة خبراتهم ومهاراتهم.

هذا بالإضافة إلى أن الطريقة تحتل مكانة متميزة في الممارسة في كافة المجالات والتي من بينها المجال المدرسي ومجال رعاية الشباب والمجال العمالي وغيرها من المجالات ولكن الموضوعية تقتضي أن تقوم بإجراء المزيد من الدراسات التقويمية التي تهدف إلى معرفة المدى الذي وصلت إليه الطريقة، حتى نستطيع تفعيل الإيجابيات وتلافي السلبيات.

ثالثاً : أغراض العمل مع الجماعات:

تسعى طريقة خدمة الجماعة إلى تحقيق غرض ثلاثي وهو نمو الفرد والجماعة، والمساهمة في تغيير المجتمع.

ويتضمن هذا الغرض الثلاثي مجموعة أغراض فرعية يكن توضيحها على النحو التالي:

١. أغراض فردية:

تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى إحداث تغييرات في شخصيات أعضاء الجماعة، فأخصائي الجماعة يحاول إكساب الأعضاء خبرات ومهارات جديدة تمكنه من التفاعل مع الآخرين وتكوين العلاقات الإيجابيات والتفكير المنطقي والإبداع والابتكار وحسن التصرف في المواقف المختلفة، هذا فضلاً عن مساعدة الأعضاء على حل مشكلاتهم الشخصية بشكل إيجابي، كما أن طريقة خدمة الجماعة تمكن الأفراد من فهم المجتمع ومشكلاته والمساهمة الفعالة في حلها.

٢. أغراض جماعية:

تهدف طريقة خدمة الجماعة إلى مساعدة الجماعة ككل على التعاون والتماسك في مواجهة المشكلات، واستثمار جهود الجماعات في إقامة المشروعات الجماعية وحل المشكلات المجتمعية هذا فضلاً عن التعاون مع جماعات إعادة التنشئة مثل (جماعات الأحداث - المسجونين أو المعرضين للانحراف) بغرض إكساب هذا الجماعات سلوك جديد، وقيم وعادات إيجابية تساهم في إعادتهم إلى المجتمع مواطنين صالحين، كما تحاول طريقة خدمة الجماعة العمل مع الجماعات على إنجاز المهام وأداء العمل بفاعلية.

٣. أغراض مجتمعية:

يحاول أخصائي الجماعة إيجاد الصلة والرابطة بين الجماعة واحتياجات ومشكلات المتمع، وذلك لزيادة فهم الأعضاء بمشكلات مجتمعهم وتبني أهداف مجتمعية والعمل على تحقيقها، ولا شك أن أسلوب المناقشة والندوات والمعسكرات والرحلات تعتبر من الأساليب الفعالة لتحقيق هذه الجوانب التنموية في المجتمع

وتستطيع طريقة خدمة الجماعة الرسهام في مواجهة بعض القضايا والمشكلات المجتمعية والتي من بينها: «محو الأمية . البطالة . تنظيم الأسرة . المشكلات البيئية . مشكلات الغزو الثقافي . مشكلات سوء التنشئة الاجتماعية . مشكلة إدمان المخدرات . مشكلات الأمراض المتوطنة وكيفية الوقاية منها..إلخ».

ويرى الدكتور "إبراهيم مرعي" أن أهداف خدمة الجماعة تتمثل في النواحي الآتية:

١. القدرة على التفكير الواقعي المدرك لحقائق الأمور.

٢. تنمية قدرة الجماعة على الارتباط بالأهداف العامة.

٣. غرس القيم الاجتماعية والإسلامية كالصدق والتعاون مع الغير والمساعدة والإخلاص في العمل والأمانة...إلخ.

٤. القدرة على القيادة واحترام قيادة الآخرين.

٥. تقديم وتحمل المسئولية.

٦. احترام الفروق الفردية.

٧. احترام العمل والسعي للمساهمة فيه.

٨. احترام النظم العامة والعمل بموجبها.

٩. الإيمان بالديمقراطية سلوكاً وممارسة.

١٠. إقامة علاقات سليمة توفر السعادة للفرد والجماعة.

وهذه الأهداف تسعى خدمة الجماعة إلى تحقيقها من خلال ممارسة أوجه النشاط المختلفة وتوجيه التفاعلات بين الأعضاء بما يسمح للأفراد والجماعة على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم وإكسابهم الخبرات الجماعية وتعدل وتغيير الاتجاهات، وتنمية قدراتهم على المشاركة مع الغير في أنشطة وبرامج تسمح بنموهم كأفراد وكجماعة وتكوين مواطنين صالحين يسهمون في تنمية مجتمعهم ويوفرون السعادة لأنفسهم.

رابعاً : مبادئ خدمة الجماعة:

العمل الجماعي عملاً منظماً يتم وفق اصول وقواعد يجب أن يتبعها كل من يمارس طريقة خدمة الجماعة. وتعتبر المبادئ جزءاً مهماً من القواعد الأساسية التي توجه السلوك المهني لأخصائي الجماعة ليصبح قادراً على أداء أدواره المهنية مع الأعضاء والجماعة بالأسلوب الذي يمكنه من تحقيق الأهداف وانجاز الأعمال والمسئوليات المرتبطة بهذه الأدوار.

وتعرف المبادئ بأنها أسس مهنية متفق عليها بين الأخصائيين الاجتماعيين الممارسيين لطريقة خدمة الجماعة. فهي نتاج لتفاعل الأسس والمعارف النظرية مع الخبرات الميدانية المستخلصه من البحث والتجربة.

وللمبادئ أهميتها في طريقة خدمة الجماعة تتضح فيما يلي :

أ - التزام أخصائي الجماعة بالمبدأ يجعله قادراً على تكوين الجماعات على أسس مخططه مما يؤدي إلى نجاحها في تحقيق أهدافها.

ب - التزام أخصائي الجماعة بالمبادئ تجعله قادراً على التجديد والابتكار في عمله مع الجماعات المختلفة.

ج - التزام أخصائي الجماعة بالمبادئ يساعده على فهم العملية الجماعية وتحليلها والقدرة على توجيهها بالأسلوب العلمي السليم.

د - التزام الأخصائي بالمبادئ تساعده على استثمار الموارد والقدرة على توظيفها من خلال البرامج والأنشطة لصالح الجماعة وأعضائها.

هـ - التزام الأخصائي بالمبادئ تساعده على معرفة الايجابيات والسلبيات التي ترتبط بالجماعة وبرامجها فينمي الايجابيات ويعمل على تلافي السلبيات.

و - التزام أخصائي الجماعة بالمبادئ يمكنه من التوجه نحوتقدير الاحتياجات المرتبطة بالأعضاء والجماعة بالأسلوب العلمي السليم. ويؤدي ذلك إلى القدرة على

مساعدة الجماعة لاشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها.

ز ـ تطبيق المبادئ يتيح الفرصة لأخصائي الجماعة لكي يدير التفاعل بأسلوب مهني يساعده على تعديل السلوك وحل المشكلات وتنمية القدرات والامكانات الخاصة بأعضاء الجماعة.

ح ـ الالتزام بالمبادئ يوجه أخصائي الجماعة إلى النظر إلى الكيانات التي يتعامل معها سواء العضو أوالجماعة أو المؤسسة أو البرنامج أو المجتمع ـ على أنها متفردة ومتميزة فكل كيان يعتبر حاله مستقله تستوجب التعامل معها في ضوء ذلك الاستقلال والتفرد والتميز.

ط ـ التزام أخصائي الجماعة بالمبادئ تمكنه من التعامل مع الأعضاء باسلوب ديمقراطي. ليتيح الفرصة للأعضاء للحوار البناء والمشاركة الهادفة في اتخاذ القرارات والقيام بالمسئوليات والأدوار بالاعتماد على الذات في اطار جو تعاوني وروح معنوية عالية.

ي ـ التزام أخصائي الجماعة بالمبادئ يوجه تفكيره إلى الاستفادة من كافة الموارد المتاحة لديه وتوظيفها بصورة أفضل لصالح الجماعة وأعضائها.

وبعد أن تعرضنا لتعريف المبادئ وأهميتها نعرض لأهم المبادئ التي ترتكز عليها الطريقة. وسنقوم من خلال عرضنا تحديد مضمون المبدأ والجوانب المهنية التي تحدد كيفية تطبيقه على النحو التالي:

أولاً: مبدأ التخطيط للعمل الجماعي:

يسعى أخصائي الجماعة الى العمل المهني الهادف والمخطط. ويتطلب ذلك العمل امور عديدة يجب أن نخطط لها تخطيطاً سليماً حتى نضمن نجاح العمل الجماعي في تحقيق أهدافه. ويمكن ايجاز **هذه الجوانب في الآتي:**

أ ـ التخطيط لبناء الجماعة وتكوينها. ولعل أولى الجوانب التي تخطط لها هو اختيار الأعضاء المكونين للجماعة طبقاً لخصائص وسمات محددة من حيث

مستواهم التعليمي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي. ويجب أن نسعى إلى أن يكون الأعضاء متقاربين في المرحلة العمرية حتى نستطيع ادراك احتياجاتهم وفهم مشكلاتهم وكذلك التعامل معهم بالأسلوب المناسب لهم جميعاً. فكلما كان بناء الجماعة مدروساً كلما ذادت درجة التماسك بين اعضائها.

ب - التخطيط لوظيفة الجماعة وأغراضها.. ولعل تحديد الأهداف التي تسعى الجماعة الى تحقيقها يحتاج من أخصائي الجماعة إلى فهم أغراض المؤسسة والوقوف عليها وايجاد التلاقي بينها وبين أهداف الجماعة التي تنبع من الاهتمامات المشتركة المرتبطة بمرحلتهم العمرية والاحتياجات والمشكلات التي دفعتهم إلى الانضمام إلى الجماعة. وكلما استطاع اخصائي الجماعة تحديد الأهداف بعيدة المدى والقريبة المدى التي يمكن تحقيقها مع الجماعة كلما تمكن من ممارسة دورة بطريقة ميسرة يستطيع من خلالها مساعدة الأعضاء والجماعة.

ويجب أن تتميز الاهداف بالدقة والواقعية والتدرج من الأهم إلى الأقل أهمية. أو من الأصعب إلى الأسهل أو من العام إلى الخاص.

فعلى سبيل المثال: اذا كان الأخصائي يعمل مع جماعة لتنمية الهواية. فيصبح الهدف الأساسي للجماعة هو تنمية المهارات المرتبطة بالهواية أولاً. ثم يتجه إلى الهدف الذي يرتبط بتنمية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة ثم يحاول تحقيق هدف آخر يرتبط بتبادل الخبرات بين جماعة الهواية والجماعات الأخرى المناظرة لها .... وهكذا.

جـ - التخطيط للاجتماعات الجماعية: من الضروري أن يقوم اخصائي الجماعة بتحديد الأمور الخاصة بالاجتماعات من حيث مواعيدها ومدتها ومكان انعقادها. وأن تتناسب هذه الأمور مع ظروف أعضاء الجماعة وأهدافها كما يجب أن يعد الأخصائي نفسه لمرحلة البداية بحيث يستطيع الاستجابة للأعضاء والاتفاق معهم على كل جوانب العمل الجماعي فالبداية تمهد الطريق لممارسة البرامج المتطورة وتكوين العلاقات الايجابية وتحقيق الأهداف الجماعية.

د - التخطيط لربط الجماعة بالجماعات الأخرى. من النواحي الضرورية التي تساهم في تطوير الجماعة وتنميتها أن تكون الجماعة على علاقة ايجابية بالجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة لتوسيع دائرة العلاقات التعاونية وكذلك تبادل الخبرات والأفكار الإيجابية السليمة التي ترتبط باهتمامات الجماعة وأنشطتها.

ويتم ذلك من خلال ممارسة برامج مشتركة لعدة جماعات في وقت واحد مثل المسابقات والاحتفالات والمهرجانات والمعسكرات. وكل هذه البرامج تحتاج إلى تخطيط سليم.

والخلاصة: أن العمل الجماعي يخطط له من حيث اختيار الأعضاء وتكوين الجماعات. وكذلك الأهداف الواضحة والمحددة، وأيضاً التخطيط للاجتماعات الجماعية. ثم ربط الجماعة بالجماعات الأخرى سواء بالمؤسسة أو بالمؤسسات الأخرى. وقد ينفرد أخصائي الجماعة بالتخطيط للجوانب المهنية المرتبطة بدوره والأساليب المهنية التي يستخدمها. ولكنه يشرك أعضاء الجماعة في التخطيط للبرامج والأنشطة وكذلك بعض الأهداف قريبة المدى. ويقوم هو بالتوجيه والنصح والمساعدة لكي يعمل على تطوير قدرات الأعضاء ومهاراتهم المختلفة.

ثانياً: مبدأ العمل مع الجماعة كوحدة قائمة بذاتها:

يجب النظر إلى أي جماعة على انها وحدة قائمة بذاتها. حيث أن الخصائص والسمات التي يتميز بها الأعضاء والجماعة لا يمكن أن تنطبق على جماعة أخرى وأن كانت متشابهة معها في الغرض. وطبقا لذلك فان خطط العمل والبرامج التي تصلح لجماعة لا تصلح لجماعة أخرى، فالديناميات التي تتميز بها الجماعة حتماً سوف تختلف في الجماعات الأخرى. ومن هنا فان مبدأ التفرد والخصوصية يوجه السلوك المهني إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار **النواحي الآتية:**

أ - ضرورة مراعاة الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة. من حيث الامكانات والقدرات والخبرات التي يتميز بها عضو من عضو آخر.

ب - التركيز على الأعضاء ذوي المهارات الخاصة لتنمية مهاراتهم إلى أقصى حد

ممكن. بحيث تستفيد الجماعة مما لديهم من مواهب وقدرات متطورة.

جـ ـ العمل على مساعدة الأعضاء الذين يتسمون بالسلبية واستثارة ما لديهم من طاقات كامنة ليندموجوا في الكيان الجماعي وتزداد درجة توافقهم وتكيفهم.

د . لا يستطيع أخصائي الجماعة استخدام حلول جاهزة للمشكلات وانما أي موقف أو مشكلة لها أبعادها الخاصة التي تحتاج إلى دراسة وتحليل ثم اختيار الحلول المناسبة لها.

هـ . يجب على أخصائي أن يراعي مساعدة كل عضو في اختيار المسئولية التي تتفق مع قدراته. لكي يتمكن من انجاز مسئولياته بكفاءة واقتدار.

والخلاصة: يوجهنا هذا المبدأ إلى النظرة إلى الجماعة واعضائها على أنها وحدات متميزة، ليس ذلك فحسب بل كذلك النظر الى المشكلات والمواقف التي ترتبط بحياة الجماعة على أنها متفردة ومتميزة عند التدخل والتعامل معها.

ثالثاً: مبدأ تقدير الاحتياجات:

خدمة الجماعة من الطرق التي تسعى الى اشباع احتياجات الأعضاء ومساعدتهم على حل مشكلاتهم. وهي في سعيها لتحقيق ذلك تركز على تقدير تلك الاحتياجات تقديراً سليماً للوقوف على أنواعها ودرجة الحاحها ومدى تأثر الأعضاء بها ومدى انتشار تلك الاحتياجات بين الأعضاء بحيث تصبح ذات اهتمام مشترك.

ولعل أخصائي الجماعة يستطيع أن يقوم بتقدير احتياجات الاعضاء والجماعة عن طريق **عدة وسائل هي:**

أ ـ النظريات العلمية: ويستطيع اخصائي الجماعة استخدام نظريات عديدة تساعده على فهم احتياجات الاعضاء . **من بين هذه النظريات:**

ـ نظرية الحاجات theory Needs

ـ نظرية التبادل الاجتماعي exchange theory

- نظرية الجماعة الصغيرة small group theory

- نظرية التفاعل الاجتماعي interactional theory

فالنظريات العلمية تزود اخصائي الجماعة بالمعارف والحقائق المتنوعة حول الجماعات وسلوك الاعضاء واحتياجاتهم. بحيث يستطيع الاخصائي تفسير الاحتياجات والمشكلات تفسيراً علمياً يمكنه من مواجهتها.

ب - **المقاييس**: أن استخدام أخصائي الجماعة لوسيلة القياس. تمكنه من التقدير الكمي للاحتياجات المتنوعة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية. والتي من خلال تحديدها نستطيع ترتيبها والتعامل معها من خلال البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة. كما ان اخصائي الجماعة من خلال المقاييس يستطيع تقدير العلاقات ودرجة المشاركة والتماسك وكلها عوامل لها أهميتها في العمل مع الجماعة.

ج - **التفاعل والاتصال الاجتماعي**: ان عمليات التفاعل مع الأعضاء من خلال عمل الاخصائي معهم تمكنه من التعرف على احتياجاتهم النفسية والاجتماعية. كما أن عمليةالاتصال الودي تجعل اخصائي الجماعة قادراً على فهم الأعضاء واحتياجاتهم ورغباتهم الصريحة والضمنية. فعملية الاتصال بما تتطلبه من انصات واعي من جانب اخصائي الجماعة لأحاديث الاعضاء تجعله قادراً على تحليل الاحاديث والتعرف على ما تضمنه من احتياجات والعمل على اشباعها من خلال توجيه ومساعدة الجماعة.

فأخصائي الجماعة الذي يعمل في مؤسسة للأحداث الجانحين ويسمع الأعضاء يقولون انهم لم يجدوا من يسأل عنهم يمكنه من خلال تحليله لذلك أن يدرك أن الأعضاء في حاجة إلى الاهتمام والتقدير الاجتماعي مما يوجه برامج الجماعات الى اشباع تلك الاحتياجات.

واخصائي الجماعة الذي يعمل مع جماعة مدرسيه ويسمع من الأعضاء أنهم خائفين وقلقين من الانضمام للجماعات هنا يدرك أن الأعضاء في حاجة إلى زيادة الثقة في النفس مما يضمن هذه الحاجة في برامج الجماعات.

د ـ الملاحظة العلمية تعتبر الملاحظة من الادوات والوسائل الهامة في دراسة وتقدير احتياجات الجماعة وأعضائها. فعن طريق الملاحظة نستطيع رصد التفاعلات التي تحدث بين أعضاء الجماعة، وكذلك انماط السلوك الايجابي والسلبي وكذلك مشاهدة كل ما يحدث في الجماعة مع القدرة على التوجيه الفوري وتحليل هذه المشاهدات وما يترتب عليها من احتياجات يمكن اشباعها.

واخصائي الجماعة يستطيع أن يستخدم الملاحظة بأنواعها المختلفة (البسيطة ـ المنظمة ـ الملاحظة بالمشاركة) ولكن يجب أن يتوافر في الاخصائي سلامة الحواس والقدرة على انتقاء المواقف والظواهر المهنية المناسبة للملاحظة. وكذلك التركيز على ملاحظة التفاعلات والعلاقات التي ترتبط بديناميكية الجماعة. وبذلك تصبح لديه مهارات الملاحظة.

والخلاصة: أن اخصائي الجماعة كلما اتجه إلى تنويع الوسائل العلمية التي يستخدمها في تقدير ودراسة الجماعة واعضائها كلما كان قادراً على فهم احتياجات ورغبات الاعضاء وكذلك تفسير كل المشكلات والمواقف التي ترتبط بالحياة الجماعية وبالتالي يمكن التدخل الفعال معها.

رابعاً: مبدأ التجديد والابتكار:

يعتبر التجديد والابتكار مطلباً أساسياً لنجاح العمل الجماعي. فعن طريق الافكار المتطورة والبرامج المستحدثة والموارد المتجددة يمكننا أن نجعل الجماعة أكثرها جاذبية لأعضائها وكذلك يتحقق النمو للأعضاء والجماعة إلى أقصى حد ممكن.

ولكي يصبح أخصائي الجماعة قادراً على التجديد والابتكار في ممارسة عمله يجب عليه أن يلتزم **بثلاثه جوانب رئيسية هي:**

- المرونة ـ الاصالة ـ الطلاقة

ويتجلى هذا الالتزام بالجوانب الثلاثة السابقة من خلال تطبيقها مع الأعضاء

والجماعة من خلال البرامج والانشطة **ويتم ذلك على النحو التالي:**

(أ) استخدام الاخصائي للمرونة في عمله مع الجماعة من خلال:

- أن يكون مرناً في أفكاره ومقترحاته بحيث يتقبل أفكار الآخرين ليستفيد منها لصالح الجماعات التي يعمل معها.

- أن تتسم البرامج والأنشطة التي يساعد الاخصائي الاعضاء على ممارستها بالمرونة بحيث يمكن تعديلها حسب الظروف والمواقف الطارئة وتكون أكثر استيعاباً للجديد.

- اخصائي الجماعة يمكنه تعليم الاعضاء كيف تكون لديهم المرونة في التعامل مع أقرانهم بالجماعة أو زملائهم الآخرين بالجماعات الأخرى. فيؤدي ذلك إلى انفتاح شخصية الأعضاء وتوافقهم وتكيفهم مع الجديد ليصبحوا أكثر ايجابية في التعامل مع التغيرات المتلاحقة.

- المرونة الفكرية ركيزة هامه للتفكير الجمعي بحيث يتقبل أعضاء الجماعة الافكار على الرغم من تعارضها بحيث يمكن الاستفادة من جوانبها الإيجابية. وكذلك رفض السلبي طالما انها لا تتمشى مع العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع.

(ب) استخدام اخصائي الجماعة للاصالة كجانب ابتكاري في البرامج والانشطة التي تمارسها الجماعة.

- يجب على اخصائي الجماعة أن يساعد الجماعة على التفكير الهادف والمنطقي المرتبط بواقع الجماعة واعضائها.

- يجب على أخصائي الجماعة أن يساعد الأعضاء على ممارسة برامج وانشطة ذات قيمه ومعنى لتصبح جديرة بمشاركة الأعضاء فيها.

- يجب على أخصائي الجماعة أن يسعى إلى تحقيق أهداف لها أهميتها سواء للجماعة أو المؤسسة أو الطريقة أو المجتمع لأن ذلك يؤدي إلى تطوير الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة.

- البعد عن العشوائية في العمل الجماعي بصفه عامه يغرس في الاعضاء التفكير المنظم والقدرة على الآداء المخطط. وبذلك تنجح الجماعه في انجاز أهدافها واداء أعمالها بأساليب غير تقليدية هي نتاج للتفكير الابتكاري للأعضاء.

(جـ) استخدام الطلاقة الفكرية كأساس للتجديد والابتكار في العمل الجماعي:

- من الصفات الواجب توافرها في أخصائي الجماعي هي أن يكون لديه القدرة على طرح أكبر قدر من الافكار المستحدثة والتي ترتبط بممارسة البرامج والأنشطة الجماعية أو حل المشكلات المرتبطة بالأعضاء أو الجماعات، والطلاقة الفكرية تتطلب سعة الافق والتعرف على الجديد دائماً بالقراءة والاطلاع والتثقيف المستمر.

- على أخصائي الجماعة استخدام أساليب التنشيط الفكري لتدريب الأعضاء على الطلاقة الفكرية. ليستطيعوا التفكير الجماعي المتنوع والغزير. فذلك يشجع على المشاركة الجماعية من جميع الأعضاء في كل أعمال الجماعة.(*)

- الطلاقة تعني أن يفكر أخصائي الجماعة دائماً في التجديد والتطوير لنقل الجماعة من وضع إلى وضع أفضل منه. وذلك يتمشى مع نمو الجماعة وتحقيق أهدافها بكفاءه واقتدار.

والخلاصة: أن التجديد والابتكار يتطلب الانطلاق والانفتاح والتركيز والاهتمام بكافة الامور التي تساهم في اقصى نمو وتطور للجماعة واعضائها، وأن الجوانب الثلاثة التي يشتمل عليها المبدأ، متداخلة ومتفاعله مع بعضها البعض ولا يمكن الفصل بينها، ولكن قمنا بشرحها منفصلة لفهمها فقط لكنها في التطبيق تتم بصورة متكاملة.

خامساً: مبدأ ادارة التفاعل.

أن اهم ما يميز طريقةخدمة الجماعة هو ما تمتلكه هذه الطريقة من أساليب تمكن الأخصائي من توجيه التفاعلات توجيهاً سليماً. والقدرة على ادارة ذلك التفاعل في مختلف المواقف التي تمر بها الجماعة، لتعديل انماط السلوك السلبي أو

---

* انظر فصل البرنامج «تكنيك المناقشة الجماعية».

لبناء وتدعيم انماط السلوك الإيجابي ليس ذلك فحسب بل كذلك مواجهة المشكلات التي قد تؤدي إلى تفكك الجماعة وتدهورها .ويمكن ايجاز أهم الجوانب المهنية لهذا **المبدأ في الآتي:**

(١) مضمون التفاعل الجماعي:

يجب أن يدرك أخصائي الجماعة أن التفاعل ما هو الا الافعال وردود الافعال التي تحدث بين اعضاء الجماعة وكذلك بينهم وبين الاخصائي والانساق الاخرى التي يتعاملون معها . ويمكننا تحديد**انماط التفاعل الجمعي في :**

- تفاعل بين عضو وعضو آخر.

- تفاعل بين عضو وجماعة.

- تفاعل بين الأعضاء كجماعة في مواقف النقاش أو انجاز عمل معين يتضمن مهام جماعية.

- تفاعل بين الأخصائي والجماعة أو أحد أعضائها أو مجموعة فرعيه منها.

- تفاعل بين جماعة وجماعة أخرى داخل المؤسسه أو خارجها.

- تفاعل بين الجماعة وادارة المؤسسة.

وتتوقف ايجابية التفاعل مع هذه الانساق السابقة على مدى وضوح المعايير المنظمة للتفاعل والتزام الجماعة بها، وكذلك بمدى قدرة أخصائي الجماعة على تهيئة الفرص لايجاد التفاعل واستثارته بين أعضاء الجماعة وتوجيهها نحوتحقيق الاهداف المهنية.

(٢) أساليب إدارة التفاعل الجماعي:

يستخدم أخصائي الجماعة أساليب متعددة لادارة التفاعلات وتوجيهها إيجابياً وتحدد هذه الاساليب في الآتي:

أ - استخدام اسلوب المناقشة والحوار البناء.

ب ـ ادارة التفاعل من خلال التوجيه والنصح والارشاد الفردي والجمعي.

جـ ـ ادارة التفاعل عن طريق التدخل للسيطرةعلى الخلافات والمنازعات واحتوائها.

د ـ ادارة التفاعل عن طريق دراسة الشلل والعشيرات والعمل على تذويبها وادماجها مع الجماعة مرة أخرى.

ه ـ ادارة التفاعل عن طريق استخدام مهارات الاتصال غير اللفظي مثل الايماءات وحركات اليدين وتعبيرات الوجه ووضع الجسم.

و ـ ادارة التفاعل عن طريق مساعدة الجماعة على ممارسة برامج هادفة ومخططة ومتوائمة مع حاجاتها ورغباتها.

ويمكننا القول أن معرفة الاخصائي بانماط التفاعل الجماعي وقدرته على ادارته يتوقف على مهارات الملاحظة والتحليل والتي من خلالها يمكن دراسة الموقف التفاعلي واختيار الأسلوب المناسب للتدخل الموجه.

سادساً: مبدا التقويم:

ينظر إلى التقييم على أنه تقدير الأشياء. وتحديد قيمتها ووفقاً لذلك فان التقييم في خدمة الجماعة ما هو الا تقدير التغيرات التي تحدث في الاعضاء والجماعة. وتحديد طبيعة هذه التغييرات من حيث الإيجابيات والسلبيات، ثم يقوم أخصائي الجماعة بتفعيل الايجابيات ومواجهة السلبيات.ويعتبر التقويم من العمليات الهامه التي توجه سلوك أخصائي الجماعة نحو التخطيط لتنمية الجماعة واعضائها وفقاً للتقديرات التي يقوم بتحديدها بدقه وبأساليب متنوعة بصورة مستمرة أو على فترات متتابعة. ولتطبيق مبدأ التقويم في خدمة الجماعة يجب **مراعاة الجوانب الآتية:**

أ ـ عناصر التقويم في خدمة الجماعة تشتمل على الأعضاء والجماعة والأخصائي والبرنامج والمؤسسة والبيئة المحلية.

ب ـ التقويم الذاتي عمليه ضرورية لتنمية الذات المهنية لأخصائي الجماعة. فعن

طريقها يمكن الوقوف على النواحي الايجابية لتنميتها والنواحي السلبية لتلافيها.

جـ - التقويم يصبح له قيمه عن طريق عقد المقارنات العلمية سواء بين الاعضاء والجماعات بشرط توافر نفس، الظروف والمتغيرات التي تتم وفقاً لها تلك المقارنات.

د - ليس الهدف من التقويم هو التقويم في حد ذاته وانما ما يترتب عليه من اصلاحات وتعديلات ترتبط بالعمل الجماعي.

هـ - تتطلب العملية التقويمية استشارة الخبراء والزملاء والتعرف على أرائهم والتي من خلالها يمكننا تقدير الأداء المهني ومعرفة ما حدث من تطور ونمو.

و - التقويم الكمي الذي يبنى على الارقام والاحصاءات ضروري في خدمة الجماعة ولكي يصبح له معنى يجب أن يستتبعه تحليلات وتفسيرات للوقوف على خطط التطوير والاصلاح.

واخصائي الجماعة بمراعاته للجوانب السابقة في مبدأ التقويم يستطيع أن يطبق المبدأ وبصورة مهنيه سليمه يتحقق العائد منها. وتحديد قيمة ما تحقق من أهداف ثم التخطيط للتطوير وزيادة القدرة على الوصول للأفضل.

سابعاً: مبدأ الاستثمار الأمثل للموارد وتوظيفها:

يتطلب العمل مع الجماعات توافر موارد متعددة سواء فيما يتعلق بالخامات والادوات اللازمة لممارسة البرامج والانشطة. أو المواردالبشرية التي تتمثل في الخبراء والمستشارين للرجوع اليهم في المواقف المختلفه التي تمر بها الجماعة. وقد تتوافر هذه الموارد للأخصائي والجماعه ولكنها تصبح عديمة القيمة ما لم يتم استثمارها وتوظيفها توظيفاً سليماً لصالح الجماعة واعضائها، ولكي يستطيع اخصائي الجماعة تحقيق ذلك عليه الالتزام **بالجوانب المهنية الآتية:**

(١) ضرورة التعرف على الموارد المتاحة واستثمارها بصورة جيدة. وهذه الموارد هي:

- الاعضاء ذوي المهارات الخاصة والتي يمكن استثمار مهاراتهم من خلال البرامج والأنشطة الجماعية ومنهم الخطاط والرسام - الاذاعي والخطيب - المبتكر

والمبدع القيادي والمؤثر ـ المتصل المفاوض ـ المخطط المنجز.

ـ الموارد المادية والتي تتمثل في السيولة النقدية التي تمتلكها الجماعة سواء من مواردها الذاتية أو من المؤسسة، وكذلك الخامات والادوات اللازمة لممارسة والأنشطة والبرامج المتنوعة.

ـ الموارد البيئية والتي تتمثل في القيادات والخبراء والمؤسسات. والتي يمكن التعامل معها والاستفادة من خدماتها.

(٢) ضرورة استثمار كافة الموارد السابقة من خلال المواقف الآتية:

ـ عندما تمارس الجماعة برنامجاً يرتبط بالتوعية الثقافية مثلاً. يمكن الاعتماد على العضو الاذاعي والخطيب للقيام بادارة الندوة ـ أو عندما تقوم الجماعة بعمل برنامجاً فنياً فيمكن الاستفادة من مهارات العضو الخطاط والرسام. وكذلك تستفيد من المؤسسة الادوات والخامات اللازمة لتنفيذ هذه البرامج وعندما تحتاج إلى قاعة لعرض المنتجات وتسويقها قد نلجأ إلى مؤسسة أخرى كمورد بيئي يتيح لها الفرصة لعمل ذلك.

ـ عندما نريد تحويل عضو يعاني من مشكلة فردية إلى العيادة النفسية مثلاً. فالاتصال بتلك المؤسسة والاستفادة من برامجها وخدماتها يعتبر استثمار لمورد بيئي لحل تلك المشكلة...الخ.

ـ عندما نريدعمل برنامج أو مشروع لخدمة البيئة وتقوم بالاتصال بالهيئات المعنية لتوفير لوازم ذلك المشروع. ثم العمل على تفيذه ففي ذلك استثمار للموارد في تنفيذ البرامج الاجتماعية واسعة النطاق.

(٣) ضرورة الترشيد في استخدام الموارد وتطويرها.

ونعني بذلك أن أخصائي عليه توجيه الجماعة إلى ضرورة الحفاظ على الموارد وعدم الإسراف في استخدامها. وكذلك العمل على تنمية الموارد المادية والبشرية على المستوى المؤسسي والبيئي فان ذلك يتيح الفرصة للجماعة للاستفادة من كافة الموارد المتاحة والتي تكفل لها تحقيق أقصى معدلات التطور.

خامساً : الفلسفة

تمتد جذور الخدمة الاجتماعية وتتصل إلى حد كبير بالأديان السماوية والنزعات الإنسانية الأصيلة والتي تمثل القيم الإنسانية العليا التي أجمع عليها المجتمع الإنساني. لذلك نجد فلسفة المهنة وقيمها التي تعتمد إلى حد كبير على فلسفة وقيم الأديان وخدمة الجماعة شأنها شأن بقية باقي الطرق الأساسية للمهنة وإن اختلفت الوظائف التي تؤديها إلا أنها تتحد في الفلسفة والقيم الأساسية بل وفي المبادئ العامة للمهنة أيضاً. فإن الإطار الفلسفي للخدمة الاجتماعية يمثل إطاراً متكاملاً يشمل أوجه حياة الفرد كلها كفرد متميز وكعضو في جماعة، وكعضو في مجتمع وبالتالي فإن هناك ارتباطاً عضوياً هاماً بين الفلسفة النوعية لخدمة الجماعة بل وبين فلسفات باقي الطرق وفلسفة الخدمة الاجتماعية ككل.

مفهوم الفلسفة

عرف بعض العلماء فلسفة العلم بأنه البحث عن سبب وجود العلم أي لماذا كان؟ ومن هنا يمكن القول أن فلسفة خدمة الجماعة تعني لماذا وجدت هذه الطريقة وعلى أي منطق تستند في وجودها؟ كما يمكن تعريف الفلسفة بأنها مجموعة الحقائق العلمية التي تم التعرف على منشأها وملامحها ومسبباتها والمنتظمة في إطار ولا يتطرق إليها الشك وهي لذلك تكون قاعدة العلم.

فلسفة طريقة العمل مع الجماعات

إن كلمة philosophy مشتقة من الكلمتين الإغريقيتين philo بمعنى حب، sophos بمعنى حكمة، أي أن الكلمة في مجموعها تعني حب الحكمة.

وتعرف الفلسفة في عموميتها بأنها " محاولة لتوضيح تلك المعتقدات الأساسية التي تؤدي في النهاية إلى إثارة توكيد الانتباه الكامن في قرار كل شخصية.

أما في طريقة العمل مع الجماعات فإنها تعرف بأنها المشخصات والمعايير التي تترسمها خدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية والفلسفة التي نعنيها لا تستمد أصولها من الروحانيات ولا ترتكز على قوى ميتافيزيقية تبحث عن مشخصاتها فيما وراء الطبيعة، وإنما تستمد مقوماتها من التفسيرات الموضوعية المستندة على المنهج العلمي.

ومعنى ذلك أن فلسفة طريقة العمل مع الجماعات هي المعايير التي تترسمها هذه الطريقة في عملها والتي تستمدها من التفسيرات الموضوعية المستندة على المنهج العلمي الذي يتبين في الظواهر المعقدة عناصرها البسيطة وقوانين تركيبها، يبحث عن صورة الكيفية أو ماهيتها ، أي صورة الطبائع وقوانينها، فالعلم ليس مجرد أفكار نظرية مثالية أو وضعية بل هو الذي يؤدي إلى نتائج

عمليـة، والعمـل مـع الجماعـات بوصـفها منهجيـة ترتكـز علـى فلسفة قوامهـا أن تكون أداة للتنشئة.

ومعنى ذلك أن فلسفة طريقـة العمـل مـع الجماعـات لابـد أن تنير للأخصائيين الطريق الـذي يعملـون فيـه، ولابـد أن تشـد مـن أزرهـم وتقـوي مـن عـزيمتهم خـلال بعـض المواقـف الـصعبة الـتي تـواجههم في عملـهم مـع النـاس، ولقـد زودتنـا العلـوم الاجتماعية والسيكولوجية بالكثير من الحقائق العلمية التي ألقت أضواءً ساطعةً على أهمية العمل الذي تقوم به.[١٥]

أما عن الفلسفة نفسها فإنها ترتكز على مجموعة من الحقائق العلميـة أهمهـا ما يلي:

أن الإنـسان كـائن اجتمـاعي يكتـسب خـصاله الاجتماعيـة بتفاعلـه مـع الجماعـات الـتي يعـيش فيهـا، فالإنـسان يجـئ إلى الـدنيا وهـو مـزود باسـتعدادات فطرية للنمو الإنساني ولكـن في الوقـت نفسـه يخلـو تمامـا مـن أي قـدرة أو مهـارة تعينـه علـى مواجهـة مـا تـستلزمه حياتـه دون اعتمـاده علـى الآخـرين، وفي خـلال سنوات طويلـة مـن الطفولـة (فـترة الإعـداد للحيـاة الناضـجة) تقـوم الجماعـات الـتي يعـيش فيهـا الإنـسان بتدريبـه ليكتـسب ببطء المكونـات الشخـصية الإنـسانية وحينئذٍ يصبح قادراً على مواجهة حياتـه معتمـداً علـى قدراتـه وطاقاتـه لتعينـه علـى العمل والتفاعل الناجح في المجتمع الذي يعيش فيه.

هذه الحقيقة هي التي تجعلنا ندرك خطورة وأهمية الجماعات التي ينتمي إليها الإنسان منذ ولادته مبتدأ بجماعة الأسرة وجماعة اللعب والجماعات المدرسية وجماعات العمل وجماعات الأصدقاء والروابط والمنظمات وغيرها من الجماعات التي تنمو ويتفاعل فيها الإنسان، فهذه الجماعات كلها هي المسئولة أولاً وأخيراً عما يميز الإنسان من خصال مقبولة وغير مقبولة.

فالجماعة هي البيئة الاجتماعية ومعمل التفاعلات التي تلازم الفرد طوال حياته ويستمد منها مقومات شخصيته الاجتماعية.

٢ -إن ما يكتسبه الإنسان من خصائص قابلة للتغيير فهذه الخصائص كما تعلم ليست موروثة وإنما ينميها الفرد خلال التجارب التي يمر بها في حياته وأثناء اتصاله بغيره وتفاعله مع الموقف التي يمر بها. ولولا تأكدنا العلمي بأن الإنسان قابل للتغيير لفقد عملنا مع الجماعات أهميته، ولأصبح عملاً بلا غاية ولا هدف لأن الذي يدعونا إلى الجماعات هو إيماننا بقدرة الناس على اكتساب مميزات جديدة صالحة والتخلص من الخصائص غير الصالحة أو التي تصبح غير ملائمة لتطور حياتهم ومجتمعهم وتغيير خصائص الفرد لا يتأتى عن طريق مجرد النصح أو الزجر إنما عن طريق ممارسة علاقات وخبرات اجتماعية تغير وتبدل من هذه الخصائص وهذا ما يتوفر في طريقة العمل مع الجماعات..

٣ -أن الجماعات التي ينتمي إليها الإنسان هي التي تؤثر فيه وتغير؛ فنحن نعلم أن الإنسان يجيء إلى الدنيا ولديه حاجات مادية ونفسية واجتماعية لا يستطيع أن ينمو ويعيش دون إشباعها، ونعلم كذلك أن الجماعات التي يعيش فيها الفرد هي المصدر الوحيد الذي يشبع هذه الاحتياجات، وأن هذه الجماعات حين تقوم بإشباع حاجات الفرد فإنما تتطلب منه مقابلا لهذا الإشباع خضوعه لها ولنظمها ولقيمها واتباعه لقواعد السلوك المقررة فيها فإذا كان للإنسان أن يتغير فإن ذلك لا يتحقق إلا إذا تغير ما نتوقعه منه أو تفرضه عليه الجماعات التي يعيش فيها ويشبع حاجاته المختلفة عن طريقها.

٤ -أن للإنسان قدرة ذاتية للنمو. ويعني ذلك أن الإنسان ينمو نموا داخلياً مستمراً، فمصدر نموه هو ذاته، كما أن النمو يسير من العام إلى الخاص أو من المجمل إلى المفصل فالنمو الحركي للطفل مثل في الأشهر الأولى من حياته تكون حركته كلية ثم تأخذ هذه الحركة في التفصيل شيئا فشيئا. وينطبق هذا على النمو اللغوي والنمو العقلي والنمو الانفعالي وكذلك النمو الاجتماعي.

٥ -أن المجتمعات تتشكل من عدد من الجماعات الإنسانية التي تتأثر بأهداف وقيم ونظم هذه المجتمعات وفي نفس الوقت تؤثر فيها الجماعات سلبا وإيجاباً في ضوء ما تتوفر لهذه الجماعات من خصائص وصفات.

فالجماعة إذن هي أداة المجتمع في إيصال قيمه إلى أعضائها كما أنها وحدة المجتمع الأساسية التي تتفاعل مع غيرها في مسار نظم اجتماعية تعيش في نطاقها. فكما يتأثر الفرد بالجماعة التي ينتمي إليها تأثر الجماعة بالمجتمع الذي تعيش فيه، كما أنها تؤثر فيه كأداة للنمو والتغيير.

ولقد قالت جيزيلا كونبكا Gesela Konpka عن هذا البناء القيمي أنه هو الفلسفة التي تقوم عليها الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة [١٦].

وحصرت هذه القيم التي أكدتها الأديان وأقرتها الإنسانية في ثلاث قيم أساسية هي:

١ -العدالة Justice

وتعني أن لكل إنسان احترامه وكرامته بغض النظر عن اختلاف الجنس والدين واللغة والمركز الاقتصادي وما إلى ذلك، ولا تعني العدالة أن كل الناس سواء ولكن تعني أن كل فرد يجب أن يحظى من جانب أخصائي الجماعة بنفس التقدير والتقبل الذي يحظى به غيره مع مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص.

٢ -المسئولية Responsibility

وتتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم البعض وتقبل حقوق الآخرين كما تتضمن مفهوم الأخوة وأن كل إنسان مسئول من رعاية أخيه الإنسان.

٣ -الصحة العقلية Mental Health

وتعني تمتع الأفراد بالشعور بالرضاء النفسي والقوة الذاتية التي تمكنهم من مساعدة الآخرين.

سادساً: اتجاهات حديثة في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

إن طريقة العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية تتضمن عمليات مختلفة أهمها:

١ - عملية البت في قبول الأعضاء . Intake Process

٢ - عملية التعاقد Makiuty a contract

٣ - عملية الدراسة Study Process

٤ - عملية المساعدة (العلاج) Helping Process

أولاً: عملية البت في قبول الأعضاء:

وهي عملية الحصول على المعلومات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع العضو الجديد الذي يريد الالتحاق بالجماعة وذلك لكي يقرر الأخصائي مدى مناسبة العضو للجماعة ويحدث ذلك في مقابلة فردية بين الأخصائي والعضو المنتظر وعملية البت هذه عملية هامة جدا فهي ممهدة التعاقد والمساعدة ومن أهم فوائدها:

يقوم الأخصائي بشرح أهداف الجماعة للعضو المنتظر ومحاولة معرفة الهدف من اشتراكه في الجماعة.

يقوم الأخصائي بمساعدة العضو على التحدث عن كل ما يتعريه من مشاعر ومخاوف والإجابة عن كل استفهام لدى العضو.

ثم بعد ذلك تبدأ عملية التعاقد بين الفرد والجماعة والعضو له حرية قبول هذا التعاقد أو رفضه.

ثانياً عملية التعاقد:

إن أول خطوة يقوم بها أخصائي الجماعة عند العمل مع جماعة النمو أو جماعة العلاج هو المداولة والتفاوض من أجل الوصول إلى ما يعنى بالعقد. والعقد هو اتفاق بين أعضاء الجماعة والأخصائي وكذلك بين الأعضاء أنفسهم حول الغرض الذي من أجله تكونت الجماعة والذي سبق أن عرفه الجميع أثناء عملية البت في قبول الأعضاء كذلك يتم في التعاقد الاتفاق على الأسلوب الذي سيعملون به سوياً، ولا شك أن العقد يساعد الجماعة على أن تحشد وتركز طاقاتها لتحقيق أهدافها.

ويتضمن العقد بعض النواحي التي يتفق عليها منذ البداية كمواعيد الاجتماعات ومدتها، وعدد الاجتماعات الأسبوعية ومكان الاجتماع ومرات الغياب المسموح بها وحضور الاجتماعات الأسبوعية في المواعيد المحددة والبقاء في

الاجتماع إلى نهايته وسرية المناقشات واتصال الأعضاء ببعضهم بين الاجتماعات وكذلك اتصالهم بالأخصائي وغير ذلك.

ويتضمن العقد أيضا ما يتوقعه الأعضاء من الأخصائي وما يتوقعه الأخصائي منهم ولا شك أن وضوح هذه التوقعات يقلل من فرص الشعور بخيبة الأمل والفشل وتكون بمثابة هاد للعمل بموجبه يعرف الأعضاء حدودهم ويقلل من قلقهم ويدعو إلى عدم الإكثار من إصدار القواعد المنظمة للعمل، ويلقي مسئولية أكبر على عاتق أعضاء الجماعة في توجيه العملية الجماعية وتوجهها توجها سليما خاصة أنهم يشعرون أن أهداف الجماعة هي أهدافهم وليست مفروضة عليهم بمعرفة الأخصائي أو المؤسسة.

ويتوقع الأعضاء عادة في البداية أن يتصرف الأخصائي على أساس أن صاحب السلطة والسيطرة على كل ما يتعلق بالحياة الجماعية للجماعة، ولهذا عليه أن يوضح لهم أنه ليس كذلك، وأنه يمثل الثقة والأمان والاحترام، وبذلك يسهم في وضع معايير للجماعة ويؤثر في بنائها دون احتكار أو سيطرة منه. ولا شك أن كل هذا يجب أن يظهر واضحا في محتويات العقد منذ البداية، هذا ويجب أن نعرف أن العقد ليس جامداً بل يمكن تعديله إذا ما رغب المشتركون فيه في الوقت المناسب وكلما دعت الحاجة إلى ذلك. والعقد بهذا الوضع يؤكد الحقوق

الديمقراطية للأعضاء. ولا يخفى علينا أن المداولات التي تتعلق بالعقد تبدأ منذ الاجتماع الأول للجماعة، وقد يحتاج إلى أكثر من اجتماع للانتهاء منه.

وفي النهاية يمكن القول بأن العقد هو اتفاق حول الغرض والوسائل وتوقعات الأدوار المتبادلة.

ثالثاً: عملية الدراسة:

إن طريقة خدمة الجماعة تعتمد على الدراسة، التشخيص والعلاج.

ولا شك أن العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية يتناول العمل مع العديد من الجماعات وبالرغم من أنه لا توجد فوارق واضحة بين هذه الجماعات فإنه يجب على أخصائي الجماعة أن يكون في استطاعته دراسة وتقدير حاجات أعضاء الجماعة كأفراد وكجماعة حتى يستطيع أن يقدم لهم أحسن وأفضل مساعدة ممكنة.

هذا ويمكن حصر أهم وسائل الدراسة وتقدير الحاجات في الوسائل الآتية:[١٧]

١ - النظريات العامة general theories وهي تلك النظريات التي تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أي ديناميكية الأفراد والجماعات.

٢ - الإصغاء listening تعتبر وسيلة هامة من وسائل الدراسة ولذا يجب على أخصائي الجماعة أن يصغي بعناية لما يقال وكيف يقال ولمن يقال، ولا شك أن هذا له قيمته الفعالة في دراسة وفهم وتقدير حاجات من يقوم بمساعدتهم.

٣ - الملاحظة observation إن الملاحظة تشبه الإصغاء من حيث الأهمية إلا أنها تتضمن وسائل التعبير غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم ورنة الصوت والتجاهل والانتباه وما إلى ذلك، ولا تقتصر الملاحظة على ملاحظة سلوك الأفراد بل تتضمن أيضاً ملاحظة العلاقات بين الأعضاء.

٤ - التجاوب Empathy أي الإحساس بحقيقة مشكلات وظروف من يتعامل معهم الأخصائي، لأن هذا يجعله أقدر على دراستهم وفهمهم والاستجابة لحاجاتهم وتقديم أحسن مساعدة ممكنة لهم. فالتجاوب يتضمن القدرة على الشعور بالغير، هذا الشعور الذي يؤدي لدراسته وفهمه بطريقة أفضل. وبعبارة أخرى يمكن أن نقول أن التجاوب هو القدرة على أن يسقط الإنسان نفسه بالنسبة لشعور وتفكير الغير، وهذا يؤدي لدراسة وفهم الغير وما

يمر به من خبرة في الموقف الاجتماعي الذي يتعرض له ، ولقد قال كاتز Katz أن التجاوب يعني أن يرى الإنسان بعين الشخص الآخر ويسمع بأذنيه ويشعر بقلبه. ويجب ألا نخلط بين التجاوب والمشاركة الوجدانية ، ففي التجاوب يكون الاهتمام ألا نخلط بين موقف ومشاعر الشخص الآخر، أما المشاركة الوجدانية فهي مطابقة بين مشاعر موقف الإنسان مع موقف ومشاعر الشخص الآخر.

رابعاً: عملية المساعدة:

تعتمد طريقة خدمة الجماعة على العلاقة المهنية بين أخصائي الجماعة وأعضائها ومن خلال قيام الأخصائي بممارسة دوره المهني يستخدم هذه العلاقة لمساعدة أعضاء الجماعة. والجماعة كوحدة على تحقيق أهدافهم العامة والشخصية.

وتتوقف فعالية ونجاح طريقة خدمة الجماعة على مهارة الأخصائي ومدى إدراكه وقدرته في تنمية العلاقات الإنسانية المتبادلة بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى في الآتي:

١ -حب الأعضاء واحترامهم:

يتعذر من الناحية الإنسانية أن يحب الأخصائي كل إنسان يتصل به وهو في علاقته مع الأعضاء لا يختلف عن علاقة الطبيب بمرضاه أو المحامي

بعملائه أو المعلم بتلاميذه وغير ذلك من صور العلاقة المهنية والأخصائي كأي إنسان له مشاعره وعواطفه فهو يحب ويكره كأي فرد آخر إلا أنه من الضروري لكي يمارس دوره بفاعلية أن يسمو الحب الإنساني لكافة المهنيين على نفورهم من بعض أنماط السلوك التي تبدو من أشخاص معينين ذلك أن الرغبة في خدمة الإنسانية ينبغي أن تكون الدافع لكل متخصص يتحمل مسئوليات الخدمة المهنية ويحتم عليه واجبه ومسئولياته أن يضبط شعوره وعاطفته بحيث لا تؤثر على علاقته المهنية بأعضاء الجماعة تلك العلاقة الضرورية لمساعدة وتقديم الخدمات لهم وتقدير الناس واحترامهم وهو المعنى المقصود في هذا المجال هو جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وبدون الحب تنعدم فيه الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية وتقل فعالياتها.

وحب الإنسان أي احترامه وتقديره كإنسان هو المعنى المقصود في هذا المجال وهو اللب أو الجوهر الذي تقوم به مهنة الخدمة الاجتماعية والذي بدونه تقل القيمة الفعلية لخدمات المؤسسة.

ويشعر أعضاء الجماعة بالحب والتقبل من جانب الأخصائي عندما يستمر في حبهم واحترامهم كأفراد بالرغم من عدم تقبله لسلوكهم ورضائه عنه، وأنهم لا يفقدون عطفه واحترامه أو ينعمون بهما نتيجة لسلوكهم السيئ أو

الحسن، وهنا يجب على الأخصائي أن يكون صريحاً في إظهار شعوره وموافقته لسلوكهم أو العكس، ويكون ذلك عن طريق الكلمات أو التعبيرات الجسمية أو تعبيرات الوجه ورنة الصوت أو غير ذلك من وسائل التعبير سواء اللفظية منها أو غير اللفظية.

وأن أعضاء الجماعة يشعرون بحب الأخصائي عندما يساعدهم على أن يسوسوا ويعالجوا شعورهم العدواني بطريقة مقبولة، وتقبل شعور الغضب على أنه شيء طبيعي وإيجاد وسيلة للتخلص منهما دون أن يؤذوا أنفسهم أو زملاءهم أو أمتعتهم.

وهم يشعرون بحب الأخصائي وتقبله لهم عندما يحسون فيه بالقوة والاستقرار وأنهم يستطيعون الاعتماد عليه كشخص يساعدهم عند الحاجة وعندما يعمل على حل مشكلاتهم، وتقدير شعورهم، ومقابلة حاجاتهم، وإشباع رغباتهم، عن طريق الخبرات الجماعية.

ويعتمد بعض أخصائيي الجماعات ذوي الخبرات المحدودة على تقديم الهدايا المادية لجماعتهم بقصد اكتساب حب الأعضاء لهم، إلا أن هذه طريقة خاطئة، لأن الأخصائي لا يمكنه شراء هذا الحب وهذا التقبل من الجماعة، ولكن الجماعة وأعضائها يمكنهم أن يمنحوه ذلك أو يحرموه إياه نتيجة لما يعكسه عليهم شعوره نحوهم الذي يحسونه ويشعرون به بسرعة

فائقة. ويجب على الأخصائي إذا ما قدم بعض الهدايا أو الجوائز للجماعة أو بعض أعضائها أن تكون رمزاً للتقدير، ويعطيهم إياه ليؤكد موافقته وتقبله لسلوك معين من قبل الجماعة أو بعض الأعضاء.

٢_وضع الحدود لسلوك الأعضاء:

إن وضع الحدود لسلوك الأعضاء يعني عملية ضبط سلوكهم، أي أن يعرفون ما يفعلون وما لا يفعلون في المواقف الاجتماعية المختلفة. أي يعرفون أنواع السلوك التي يتقبلها الأخصائي والجماعة والمؤسسة والمجتمع. ولا شك أن مساعدة أخصائي الجماعة للأعضاء على معرفة ذلك يدربهم على عملية ضبط النفس وتقبل الحدود التي يفرضها المجتمع بالنسبة للمواقف الاجتماعية المختلفة.

والتزاما باتجاه ضبط وضع الحدود لسلوك الأعضاء فعلى الأخصائي أن يضع حدودا تحمي الأعضاء من السلوك العدواني الذي غالبا ما يؤدي إلى توتر الحياة الجماعية وتفكك الجماعة ويكون سببا في نقص تكيف الأعضاء فيها.

والأخصائي مسئول عن وضع واستخدام الحدود عندما تكون محتويات البرنامج دون قدرات الأعضاء وخبراتهم واستعداداتهم، أو فوق طاقتهم، وهنا

يجب أن يساعدهم الأخصائي على وضع برنامج يتمشى مع قدراتهم وخبراتهم واستعداداتهم الفعلية حتى يستفيد الأعضاء ولا يظهر سلوكهم العدواني في أي صورة من صوره المعروفة نتيجة لذلك.

وهناك بعض الأفراد ممن يكبتون مشاعرهم السلبية ولا يعبرون عن مشاعرهم الإيجابية فقط بقصد مسايرة الآخرين. وهؤلاء هم في حاجة لمساعدة الأخصائي عن طريق الحدود التي يجب أن توضع لذلك حسب المواقف الاجتماعية المختلفة. لأن أمثال هؤلاء الأعضاء لا تنمو شخصياتهم كأفراد أو يسهمون في نمو الجماعة كوحدة قائمة بذاتها. فيساعد الأخصائي هؤلاء الأعضاء على إدراك أن مخالفة الرأي ظاهرة مقبولة اجتماعياً، وأن للفرد حريته في إبداء رأيه مهما كان، وأن على الآخرين احترام رأيه، وأن للفرد الحق في إظهار مشاعره نحو أنواع السلوك والموضوعات المختلفة، كما على الأخصائي أن يحد من سلوك أعضاء الجماعة الآخرين إذا ما سخروا وحقروا من شأن هؤلاء الأعضاء وانتهزوا فرصة أنهم لا يعبرون عن مشاعرهم وأنهم يسايرون الآخرين لسبب أو أسباب تتعلق بضعف شخصياتهم، وعليه أن يوليهم عناية فقط، بل يساعد الأعضاء الآخرين كي يستجيبوا لسلوكهم بطرق إيجابية، ويحاول أن تكون خبرات البرنامج من النوع الذي يدخل البهجة والسرور على جميع الأعضاء.

وفي بعض الأحيان نجد أن الجماعة تصبح عاجزة عن اتخاذ قراراتها نتيجة لمشاعرهم العدوانية، وهنا يجب على أخصائي الجماعة أن يتخذ مسئولية القيادة المباشرة للجماعة، متقبلا سلوك أعضائها العدواني، وموجها إياهم، ولا يخفى عليه هنا أنه سيصبح بذلك العدو المشترك للأعضاء، وأنهم سيتحدون ضده ويعارضونه ولا شك أن مساعدة أعضاء الجماعة على التعبير عن مشاعرهم ضد الحدود المفروضة والموضوعة بمعرفة الأخصائي، وتوجيهه لهم في أثناء ذلك يمكنان الجماعة من أن تعود مرة ثانية لإدارة أعمالها وتحمل مسئولياتها. وعلى الأخصائي عندما يتولى القيادة في مثل هذه المواقف ألا يغضب ويكون هادئاً رابط الجأش، فإذا ما غضب الأخصائي أصبح مثلهم، ولا يمكنه مساعدتهم، وعليه أيضا ألا يعنف الأعضاء على سلوكهم، أو يقارنهم بأعضاء الجماعات الأخرى، أو بما يسلكه أمثالهم، لأن ذلك سوف لا يجدي ولا يستفيد منه أحد، بل سيزيد من عدائهم نحوه، وعليه أن يقدر سلوكهم ومشاعرهم، حتى يشعرون بأنهم فقدوا حبه وتقبله، ويقترح نوعا من النشاط الذي يختلف تماما عما كانوا يفعلونه قبل سلوكهم العدواني، يساعد ذلك على أن يستخدم كمتنفس للطاقة المتراكمة نتيجة لسلوكهم العدواني. وهنا قد يرفض الأعضاء اقتراح الأخصائي كما يرفضون قيادته إلا أنهم سيشعرون بقوته وتقبلهم له، وهذا كفيل بأن يعدل الأعضاء سلوكهم

إلى النحو المرغوب فيه في الاجتماع التالي للجماعة. وقد يستمر إلى حد ما شعور الأعضاء كما هو نحو الأخصائي، إلا أن حدة ذلك الشعور تكون قد خفت وضعفت، ويستطيع الأخصائي نتيجة لحبه لهم وعلاقاته السابقة معهم أن يزيل كل آثار التشاحن والخلاف والعداء، وتعود الجماعة وأعضاؤها إلى سيرتها الأولى.

ولا شك أن مدى تقبل الجماعة وأعضائها للحدود المفروضة يتوقف على مدى شعورهم بحب واحترام الأخصائي، والعلاقة القائمة بينه وبين الأعضاء، وبين الأعضاء أنفسهم، وكذلك أسلوب وطريقة وضع استخدام هذه الحدود.

-مساعدة الأعضاء على التعلم والنمو:

يقوم الأخصائي بحب الأعضاء وضبط سلوكهن حتى يستطيع مساعدتهم على تحقيق أهدافهم. وإشباع حاجاتهم من خلال حياة الجماعة ذلك لأن التعلم المثمر لا يكون إلا من خلال الممارسة والعمل. ويجب أن يساعد أخصائي الجماعة الأعضاء على تقبل الأفكار الجديدة وتعديل أو تغيير الأفكار غير الصالحة واكتساب مهارات جديدة وتحسين ما لديهم فيها واكتساب اتجاهات جديدة وتعديل أو تغيير بعض اتجاهاتهم الأصلية ويركز على تعليمهم كيف يؤدون وظائفهم ويتحملون مسئولياتهم كأفراد في الجماعة كما يؤكد الأخصائي في عمله مع الجماعة على التعاون بين أعضاء

الجماعة وبناء علاقات طيبة بينهم ومعهم كذلك اكتساب المثل الاجتماعية والأخلاقية وتعلم أساليب الحياة الصحية من النواحي الجسمية والعقلية والروحية وإكسابهم القدرة على التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم كما يؤكد الأخصائي على الممارسة الديمقراطية والتدريب على القيادة والتبعية.

وباختصار يساعد الأخصائي الجماعة وأعضائها على التعلم والنمو، وتحمل المسئولية الاجتماعية على مستوياتها المختلفة، والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة، ولا شك أنها هي الأهداف الدينية والديمقراطية.

هذا ويجب أن نراعي أن النقاط السابق الإشارة إليها ليست وحدات منفصلة بل هي وحدة واحدة، أو أجزاء في تكوين واحد، يجب على أخصائي الجماعة أن يقوم بها ولا يغفل بعضا منها، حتى يتمكن من تأدية وظيفته على الوجه الأكمل.

والخلاصة أنه يمكن أن نقول أن لخدمة الجماعة طريقتها العلمية الخاصة التي تعتمد على جمع الحقائق، ثم التفكير والتحليل أي الدراسة والتشخيص، ثم التصميم ووضع الخطة أي العلاج والمساعدة لكل من الفرد والجماعة.

ولا شك أن المساعدة تتم عن طريق استخدام المؤسسة ووظيفتها وفهم المجتمع الذي توجد به المؤسسة وتأثيره عليها وعلى عملائها، وكذلك استخدام البرنامج ومحتوياته ووسائل التعبير فيه، والقيام بعمليات التسجيل وكتابة التقارير والتقويم.

المراجع

Charles Zastrow: Social Work with groups, United States, Books, Cole, (١) 2001, P.10.

I did, P (٢)

(٣) مارجوري فوري: مبدأ خدمة الجماعة بالتربية الخاصة بالعمل الاجتماعي، الجزء الحادي عشر، مشروع تقرير خاص بالدراسة المنهجية، نيويورك، ١٩٥٩، نقلاً عن:

هدى سليم عبدالباقي: خدمة الجماعة أسلوب وتطبيق، بيروت، مؤسسة بحسون للنشر والتوزيع، ١٩٩٦، ص ١٥-١٦ .

Rexa. Skiod More, Introdcuction to Social work, N.Y, Englwood cliffs, (٤) 1982.

(٥) عدلي سليمان: أسس العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٨٩

(٦) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، يوم المستشفيات، ١٩٨٢ .

(٧) هدى سليم عبدالباقي: مرجع سابق، ص ٢١-٢٢ .

(٨) إبراهيم مرعي: أسس خدمة الجماعة وعملياتها المهنية، القاهرة، مطبعة العمرانية، ١٩٩٧، ص١٥ .

Charles Zastrow, Op. Cit. P.11. (٩)

(١٠) هدى سليم عبدالباقي: مرجع سابق، ص ١٨-١٩ .

(١١) نفس المرجع، ص ٢٥ .

(١٢) Charles Zastrow, Op. Cit. P.12.

(١٣) أحمد فوزي الصادي: الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع المحلي، القاهرة بل برنت، ١٩٨٧، ص١٤٧ .

(١٤) نفس المرجع السابق ص١٥١ .

(*) تم الرجوع للتواريخ التي وردت في التطور إلى مرجع الدكتور أحمد فوزي الصادي الذي سبق ذكره.

(١٥) سمير حسن منصور، طريقة العمل مع الجماعات مفاهيم أساسية ومواقف تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، محطة الرمل، ١٩٩١م.

(١٦) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات أسس وعمليات، ١٩٨٨م.

(١٧) أحمد فوزي الصاوي وآخرون، خدمة الجماعة بين النظرية والتطبيق. ١٩٨٨م.

الفصل الثاني

الجماعات في طريقة خدمة الجماعة

- مقدمة.
- **أولاً**: تعريف الجماعة.
- **ثانياً**: دوافع الانتماء للجماعات.
- **ثالثاً**: عناصر بناء الجماعة.
- **رابعاً**: مراحل نمو الجماعة.
- **خامساً**: أنواع الجماعات في طريقة خدمة الجماعة.
- **سادساً**: مشكلات الجماعة وطرق مواجهتها.

مقدمة:

تشكل الجماعة حجر الزاوية في طريقة الجماعة باعتبارها وحدة التدخل المهني الذي يتم من خلالها مساعدة الأعضاء على مواجهة المشكلا واكتساب المهارات والخبرات المتنوعة اللازمة لتكوين الشخصية الاجتماعية القادرة على التفاعل السوي مع المحيطين، ليس ذلك فحسب بل ينظر إلى الجماعة على أنها الوسط الذي يحدث من خلاله التغيير المرغوب والمطلوب. وعن طريقها ينمو الإحساس بالانتماء ويتطور الأداء الاجتماعي بالقدر الذي يساهم في توافق الفرد ذاتياً وتكيفه بيئياً.

والجماعات في طريقة العمل مع الجماعات لها سماتها وخصائصها التي تجعلها قادرة على تحقيق الأهداف، كما أن اختلافها وتنوعها يجعل الطريقة قادرة على التعامل مع أنماط متنوعة من العملاء. الأمر الذي يجعل الأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى فهم خصائصها واستيعاب لأنواعها وأسلوب العمل معها حتى يمكن استخدامها بصورة فعالة في المؤسسات المختلفة، وتتناول في هذا الفصل كل الأمور التي ترتبط بالجماعات من حيث ماهيتها وخصائصها وأسباب وتكوينها ومراحل نموها بالإضافة إلى أنواعها وأخيراً المشكلات التي تواجهها مع وضع الحلول لهذه المشكلات.

أولاً: تعريف الجماعة:

قبل الدخول في تعريفات الجماعة نجد أنه من الضروري أن نفرق بين الحشد والجماعة حتى نعي معنى الجماعة جيداً فمصطلح الحشد aggregate يعبر عن تجمع من الأفراد لغرض مؤقت دون تفاعل هادف وبدون معرفة قوية بين هؤلاء الأفراد، كالأفراد الذين يجلسون على ناصية شارع بغرض التسلية، أو جمهور المشاهدين للعبة معينة، أو المستمعين لمحاضرة أو ندوة ولهذا يمكن تحديد خصائص الحشد في الآتي:

- غرض مؤقت أدى إلى تجمع الأفراد.
- انفعال الأفراد حول هذا الغرض وقتياً.
- اتصال عفوي وغير منظم طبقاً لموقف التجمع.
- تفرق التجمع بسرعة.
- سهولة التأثير في الرأي العام للأفراد الداخلين في التجمع.

أما الجماعة فهي كيان يتكون من فردين أو أكثر ويتميز بالخصائص التالية:

- التفاعل بين كل عضو وآخر.
- الاعتمادية المتبادلة بين الأعضاء.
- إدراك الأعضاء للآخرين المنتمين للجماعة.
- هدف مشترك تسعى الجماعة إلى تحقيقه.
- معايير تنظيمية تسير عليها الجماعة.
- عملية التأثير والتأثر تتم بصورة تبادلية داخل الجماعة.

ويمكن القول إن هذه الخصائص السابقة لا يشترط وجودها كلية لوجود الجماعة بل أن توافر معظمها كافياً لتحقيق ذلك، وللتعرف على الجماعة بمزيد من الإيضاح

نستعرض مجموعة من التعريفات المتنوعة ثم نستخلص تعريفاً إجرائياً للجماعة لإدراكها في الواقع:

(١) تعريف الجماعة من حيث التفاعل Interpersonal Interaction:

تعرف الجماعة على أنها عدد من الأفراد يتفاعل كل مع الآخر وبرغم بساطة هذا التعريف إلا أنه يضع شرطاً لوجود الجماعة وهو التفاعل بين الأفراد المكونين لها.

ويرى "بونر Bonner" ١٩٥٩" أن الجماعة عدد من الأفراد يتفاعل كل مع الآخر، وعملية التفاعل هذه هي ما تميز الجماعة عن الحشد "التجمع".[١]

(٢) تعريف الجماعة من حيث إدراك العضوية Percepions Membership:

" الجماعة تعرف على أنها وحدة اجتماعية Social Unit تتكون من شخصين أو أكثر يتلقى كل منهم إحساس بالانتماء للجماعة وطبقاً لذلك التعريف فإن الأشخاص لا يعتبروا جماعة إلا إذا شعر كل منهم بأنه جزء من الجماعة "بيلز وسميث Bales Smith"[٢]

وثمة تعريف آخر يرى أن الجماعة الصغيرة يمكن تعريفها على أنهاعدد من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض وجهاً لوجه من خلال الاجتماعات والمقابلات المستمرة بحيث يتلقى كل عضو انطباعاً وإدراكاً عن الآخرين المنتمين إلى هذه الجماعة.

(٣) تعريف الجماعة من حيث الاعتمادية المتبادلة Interdependency:

يمكن النظر إلى الجماعة على أنها مجموعة من الأفراد بينهم اعتمادية متبادلة.

وطبقاً لهذا التعريف فإن الأفراد لا يعتبروا جماعة إلا إذا حدث تأثير وتأثر بين المكونين للجماعة.

ومصطلح الجماعة يشير في العموم إلى أنها مجموعة من الأفراد بينهم إسهام

مشترك واعتمادية متبادلة بإحساسهم بأن كل عضو يؤثر في الآخرين وبدرجات متساوية»

(٤) تعريف الجماعة من حيث الأهداف Goals:

تعريف الجماعة بأنها عدد من الأفراد من الذين يرتبطون سوياً لإنجاز هدف محدد.

فالجماعة الصغيرة تعتبر وحدة تتكون من فردين أو أكثر من الذين يتفاعلون في إطار اتصال ذو معنى أو غرض محدد.

ويرى فريمان Freman ١٩٣٦ أن الناس يرتبطوا بالجماعات لإنجاز أهداف مشتركة[٢]

ولعل هذا التعريف يناقش مسألة الهدف أي أن الجماعات تتكون وفقاً لأغراض معينة تسعى إلى تحقيقها وقد تكون هذه الأعراض مادية أو معنوية.

(٥) تعريف الجماعة من حيث الدافعية Motivation:

أي أن الجماعة يمكن تعريفها بأنها مجموعة من الأفراد من الذين يحاولو إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الجماعي.

ولعل ذلك التعريف يريد أن يطرح بعداً جديداً لتكوين الجماعات يتمثل في الدوافع التي تحث الأفراد على الانتماء للجماعات وتتمثل هذه الدوافع في الاحتياجات الإنسانية كالحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى التفاعل والاحتكاك بالآخرين فضلاً عن الحاجة إلى تكوين العلاقات والارتباط بالأصدقاء وكلها احتياجات ضرورية لصقل شخصية الفرد وتكاملها.

(٦) تعريف الجماعة من حيث بناء العلاقات Structured Relationship:

يمكن النظر إلى الجماعة أنها «مجموعة من الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض كبناء يتميز بالعلاقات الاجتماعية القوية والتي تنشأ في إطار الأدوار المتنوعة ووفقاً

للقواعد والمعايير التي تسير عليها الجماعة ولعل هذا التعريف يشير إلى الارتباط الوجداني الذي ينشأ بين الأعضاء ليشكل العلاقات الاجتماعية والتي تساهم في تقنين سلوكيات الأعضاء وتحافظ على وحدتهم وتماسكهم كجماعة.

ومن واقع التعريفات السابقة نستطيع استخلاص تعريفاً إجرائياً لمفهوم الجماعة يتحدد في الآتي:

أ- تفاعل بين فردين أو أكثر.

ب- إدراك الأعضاء لعضويتهم داخل الجماعة وإحساسهم بالأعضاء الآخرين وتواجدهم داخل ذلك الإطار.

ج- الجماعة نسق للتأثير والمساعدة التبادلية.

د- تسعى الجماعة إلى تحقيق غرض مشترك.

هـ- الاحتياجات الإنسانية والمصالح والاهتمامات المشتركة وحل المشكلات هي دوافع لتكوين الجماعات.

و- العلاقات الاجتماعية الأولية هي مرادف للجماعات الصغيرة.

ز- الأدوار والقواعد والمعايير أنساق ضرورية للجماعات المنظمة.

ثانياً دوافع الانتماء إلى الجماعات:

يسعى الأفراد إلى الانتماء إلى للجماعات نتيجة لمجموعة من الأسباب والدوافع التي يمكن إيجازها في الآتي:

١- غالباً ما ينتمي الناس إلى الجماعات لإشباع حاجاتهم الفردية والتي تتمثل في:

- الحاجة إلى الانتماء بمعنى الارتباط بكيان جماعي يشعر من خلاله بالحب والتقدير والاحترام.

- الحاجة إلى التفاعل والاحتكاك بالآخرين. ولعل الجماعة تعتبر وسيط مناسب لتحقيق ذلك التفاعل الديناميكي بين أعضائها والذي يؤدي إلى حدوث التغير في شخصيات الأعضاء.

- الحاجة إلى الشعور بالأمن، فإشباع تلك الحاجة يساهم في تهيئة المناخ النفسي المناسب للأعضاء ليشعروا بالأمن من خلال المساعدة التبادلية التي تتحقق داخل الجماعة والتي تساهم في مساعدة الأفراد على التعبير عن مخاوفهم والعمل على إزالتها.

- الحاجة إلى التقدير. وتساهم الجماعة في إشباع تلك الحاجة لدى أعضائها من خلال الأداء الاجتماعي المرتبط بنسق الأدوار والمسئوليات داخل الجماعة.

٢- ينتمي الأفراد إلى الجماعات لمواجهة المشكلات والصعوبات التي تعترضهم:

فالجماعات على اختلاف أنواعها تساهم بطريقة مباشرة وغير مباشرة في مساعدة الأعضاء على مواجهة المشكلات وإزالة الصعوبات نظراً لما تتيحه من آليات لتحقيق ذلك مثل "التعاون وتبادل الآراء واقتراح الحلول والعمل على تنفيذها بإمكانياتهم الذاتية والمؤسسية والمجتمعية. بل الأكثر من هذا أن هناك جماعات تتشكل لحل المشكلات.

٣- جاذبية الجماعة تعتبر من العوامل الهامة لانتماء الأفراد للجماعات:

فالجماعات باعتبارها وحدات اجتماعية تتميز بالتماسك والحيوية والتفاعل، والإنجاز والإنتاجية، واحترام القواعد والمعايير، والتأثير والتأثر، فكل هذه الجوانب تعتبر قوى جذب للأفراد للانتماء إليها، هذا فضلاً عن الجاذبية الاجتماعية للجماعات.

٤- الجماعة وسيلة لإنجاز المهام وزيادة الإنتاجية:

ولعل هذه الخاصية تدفع الأفراد للانتماء إليها، وخاصة عندما تنشأ هذه الجماعات داخل المؤسسات وتتولى مهام معينة وتسعى إلى إنجازها،[٥] فالتعاون والمشاركة يدفعا الفرد إلى الأداء- كما أن المنافسة البناءة تؤدي بالأفراد إلى جودة الأداء وتطوير الإنتاج وهذا ما ننشده في مؤسسات المجتمع في ظل الظروف والأوضاع الراهنة.

٥- ينتمي الأفراد إلى الجماعات للتعليم والتعلم:

فالجماعة تعتبر وحدة رئيسية لتحقيق الأغراض التعليمية والتربوية لما تحققه من ت عاون وتنافس وتفاعل وتأثير وتأثر. فكل هذه العمليات مطلوبة كعناصر للعملية التعليمية ولا يتم التعليم بدونها. وتعتبر الجماعة أيضاً وسيلة للتعليم. الذي يتم من خلال الأنشطة غير الرسمية التي تقوم بها الجماعات فيكتسب أعضائها خبرات متنوعة ومهارات تساهم في تنمية شخصياتهم إلى أقصى حد ممكن.

ثالثاً: عناصر بناء الجماعة:

أن بناء الجماعة وتكوينها يعتبر من الأمور الضرورية التي ترتبط بنجاح الجماعات في تحقيق أهدافها وإنجاز أعمالها. وتعتمد الجماعة في خدمة الجماعة على عدة عناصر أساسية في بنائها وهذه العناصر هي:(٤)

أ- تحديد الأهداف Determining Objective.

ب- حجم الجماعة Group Size.

جـ- الجماعات المفتوحة والجماعات المعلقة.

Open-Ended Vs Closed Ended Groups.

د- مدة بقاء الجماعة Duration of group.

ويمكن مناقشة هذه العناصر لتوضيحها ومعرفة محتواها على النحو التالي:

تحديد الأهداف:

من الاعتبارات الهامة التي يجب الاهتمام بها عند تكوين الجماعة هي تحديد الأهداف والغايات التي من أجلها تنشأ الجماعة، والمقصود هنا الأهداف العامة بعيدة المدى أما الأهداف قريبة المدى فيحددها أخصائي الجماعة بمشاركة الأعضاء فالجماعات التي تركز على تعديل السلوك تشترط نوعية معينة من الأعضاء المكونين لها وكذلك تحتاج إلى أخصائي جماعة ذو مهارات خاصة في استخدام الأساليب العلاجية بصفة عامة وأساليب تعديل السلوك بصفة خاصة، أما جماعات المهام والتي تركز أهدافها على إنجاز المهمة فأنها تحتاج إلى أعضاء لديهم القدرة على تحمل المسئولية ولديهم دراية وخبرة في إنجاز تلك المهام. أما جماعات حل المشكلة Problem-Solving group غالباً ما تحتاج إلى خبراء مهنيين لديهم مهارات Skills ومعارف Knowledge لاستخدامها في إنجاز أهداف الجماعة. والجماعات العلاجية تركز على المشكلات الداخلية لأعضائها ولذا فإن التجانس في طبيعة المشكلة أمر ضروري لتحقيق الأهداف.

وعموماً فإن كل جماعة تلجأ إلى تحديد غاياتها وأهدافها بمعرفة المؤسسة والأخصائيين الاجتماعيين الذي يعملون مع الجماعات.

حجم الجماعة:

يعتبر حجم الجماعة عاملاً مؤثراً في تفاعلات الأعضاء مع بعضهم البعض وكذلك مستوى الإشباع الذي يشعر به الأعضاء ويسهم في درجة انتمائهم للجماعة.

وعلى الرغم من التأييد القوى للجماعات الصغيرة على مستوى التدخل والممارسة المهنية. إلا أن الجماعات الكبيرة غالباً ما تنجح في حل المشكلات المعقدة رغم الصعوبات التي قد تواجه أعضائها في عملية الاتصال والتفاعل. والتقيد بإجراءات تنظيمية صارمة في العمل. وهذا ما قد يضيف مهارات إضافية للأعضاء.

وقد وجد سلاتر Slater في أبحاثه عن الجماعات الصغيرة التي تتكون من خمسة أشخاص أن مستوى الرضا والإشباع لحاجات الأعضاء يكون أقوى، كما أن تبادل المعلومات والتعاون والتفكير في مواجهة المواقف جميعها لا تتحقق إلا من خلال الجماعات ذات الحجم الصغير، ليس ذلك فحسب بل كذلك مهارات التنسق Coordination والتحليل Analysis والتقويم Evaluation كلها لا تكسب الأمن خلال هذه الجماعات.[٥]

ويرى البعض أن نوعية الجماعة يسهم بدرجة كبيرة في تحديد حجمها فالجماعات العلاجية غالباً ما تكون صغيرة الحجم، أما جماعات النشاط فتحتاج إلى جماعات متوسطة الحجم، في حين أن الجماعات التدريبية والتعليمية قد تكون كبيرة نسبياً.

وأخصائي الجماعة في معظم ممارساته يتعامل مع الجماعات الصغيرة التي تساهم في تكوين علاقات قوية بين الأعضاء وتعمل على تماسك الجماعة وزيادة حيويتها، ولكنه يعمل مع جماعات ذات الحجم الكبير لإنجاز بعض المهام ولزيادة خبرات أعضاء الجماعة.

ولذلك يجب أن تكون الجماعات كبيرة بالدرجة التي تسمح للأعضاء بالتحدث دون كبت وصغيرة بالدرجة التي تسمح بإقامة العلاقات الودية والشعور بالانتماء للجماعة.

الجماعات المفتوحة والجماعات المغلقة:

الجماعات المفتوحة هي تلك الجماعات التي تسمح بانضمام أعضاء جدد في عضويتها. وتتميز بالتجديد والتطوير في أفكارها وبرامجها نظراً لقدوم هؤلاء الجدد إليها. وفي هذه الجماعات يلعب الأعضاء القدامى دوراً بارزاً في تهيئة الأعضاء الجدد ومساعدتهم على الاندماج في كيان الجماعة ومن أمثلة هذه الجماعات جماعات الأسر الطلابية وجماعات النشاط المدرسي وجماعات تنمية الهوايات وجماعات العمل الاجتماعي.

أما الجماعات المغلقة فهي تلك الجماعات التي تحدد فترة محددة للعضوية بالجماعة ولا تسمح بانضمام أعضاء جدد إليها بعد تلك الفترة.. وهذه الجماعات غالباً ما تكون مستقرة وثابتة لتناول مهام معينة وتحتاج إلى استقرار في العضوية لتحقيق أهدافها، ومن أمثلتها اللجان أو الجماعات الإدارية أو مجلس ممثلي الجماعات.

وعموماً فإن نمط العضوية يتحدد وفقاً لأغراض الجماعة وطبيعة مهامها وسياسة المؤسسة.

مدة بقاء الجماعة Duration of group:

تتوقف مدة بقاء الجماعة على إنجاز الأهداف، فهناك جماعات تنتهي بمجرد تحقيق أهدافها كاللجان والفرق المهنية وجماعات العمل الاجتماعي، إلا أن هناك جماعات مستمرة ومنها جماعات التنشئة وإعادة التنشئة والتي غالباً ما تتعامل مع أهداف وغايات لها صفة الاستمرارية. وهذه الجماعات تكون عضويتها في تجدد مستمر مما يجعل الكيان الجماعي دائم ومتصل. وفي بعض الأحيان تتكون جماعات للتعامل مع أغراض قصيرة الأمد مثل الجماعات التدريبية التي تنتهي بمجرد

الانتهاء من إنجاز المهام التدريبية أو جماعات المعسكرات التي تنتهي بانتهاء المعسكر، وعلى أية حال فإن الأمور الخاصة بعامل الوقت يجب أن تكون واضحة للجميع وبخاصة مدة الاجتماعات وعددها أسبوعياً والمواعيد الخاصة بالبداية والنهاية فهذه الأمور ذات دلالة في عملية التخطيط لبناء الجماعة وتحديد أغراضها والبرامج المقترح للممارسة.

وهناك العديد من الجماعات التي تتقابل من مرة إلى مرتين أسبوعياً ومدة الاجتماع تصل إلى ساعتين فهذه المدة تعتبر مناسبة للإنتاجية وممارسة الأنشطة. إلا أن هناك بعض الجماعات التي قد تكون اجتماعاتها أقل من ساعة وهذه المدة غير كافية لمناقشة قضايا الجماعة. بالإضافة إلى ذلك نجد الجماعات التعليمية والعلاجية، تفرض على أعضائها إنجاز مهام معينة كواجبات ومسئوليات يكلف بها الأعضاء، وتعتبر المدة بين الاجتماع والآخر فترة زمنية مناسبة لإنجازها.

رابعاً: مراحل نمو الجماعة The Development of group:

تتغير الجماعات مع مرور الوقت. وذلك يعني أن الجماعة تمر بسلسلة من المراحل التطورية خلال فترة بقائها. ولكل مرحلة خصائصها وسماتها المميزة والتي تحدد احتياجات الأعضاء ومشكلاتهم والبرامج التي تتناسب مع هذه الاحتياجات والمشكلات. ومن واقع هذه المراحل يتحدد الدور المهني المناسب للتعامل معها لمساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها وإنجاز مهامها.

ولقد تعددت الآراء التي تناولت مراحل نمو الجماعة فمنهم من وضع نموذج رباعي، وهناك من حدد مراحل النمو خمسة أو ستة مراحل، وهناك آراء وضعت نموذج لمراحل نمو جماعات المهام يختلف عن مراحل نمو الجماعات العلايجة وهكذا، وفي ظل هذه التعددية الفكرية سوف نعرض لبعض وجهات النظر وفقاً لمسميات المراحل ثم تتناول وجهة نظر بالشرح والتحليل:

(١) "نموذج هيل Hill وجرنر Gruner" عام ١٩٧٣ ويؤكد على أن هناك خمسة مراحل لنمو الجماعة وهي:

١- مرحلة التكوين Forming.

٢- مرحلة الانطلاق Storming.

٣- مرحلة وضع المعايير Norming.

٤- مرحلة الإنجاز Performing.

٥- مرحلة الانتهاء Adjourning.

(٢) نموذج "جورلند Gorlan وجونز Jones وكولدني Koladney" ، ويؤكد على خمسة مراحل لنمو الجماعة:

١- مرحلة ما قبل الانضمام للجماعة Preafiliation.

٢- مرحلة القوة والتحكم Power and Control.

٣- الألفة والمودة Intimacy.

٤- التمييز والاختلاف Differentiation.

٥- الانفصال Separation.

(٣) نموذج هنري ١٩٨١ ويتضمن هذا النموذج ستة خطوات لمراحل النمو:(٦)

١- المرحلة التمهيدية.

٢- مرحلة التجمع.

٣- مرحلة التكوين.

٤- مرحلة الصراع.

٥- مرحل الاستمرارية وتحقيق الأهداف.

٦- مزحلة الانتهاء.

(٤) نموذج (ستوجدل Stogdill)، ويتضمن أربعة مراحل لنمو جماعات المهام وهي:(٧)

١- التوجه.

٢- حل المشكلات الداخلية.

٣- النمو وإنجاز المهام.

٤- التقويم والتغذية العكسية.

ويمكننا عرض بعض هذه النماذج بصورة أكثر تفصيلاً:

(١) نموذج (هيل وجرنر):

يرى "هيل وجرنر" أن الجماعة تمر بخمسة مراحل أساسية وهي مرحلة التكوين ثم مرحلة الانطلاق ثم مرحلة المعيارية ثم مرحلة الإنجاز وأخيراً مرحلة الانتهاء. وكل مرحلة من هذه المراحل لها سماتها وخصائصها المميزة والتي يمكن عرضها كما يلي:

• مرحلة التكوين Forming:

وهذه المرحلة تتميز بقلة التفاعل والتمركز هو الذات وتتمحور اهتمامات الأعضاء حول الجماعة واجتماعاتها وبرامجها والمؤسسة وخدماتها. كما أن الأعضاء يحاولون اكتشاف بعضهم البعض وكذلك اختبارهم لأخصائي الجماعة لمعرفة أسلوب تعامله معهم. كما تظهر بعض الشخصيات التي تسعى إلى حب الظهور أو الذين يظهرون قدراتهم على القيادة وكذلك يحاول الأعضاء التقرب إلى بعضهم البعض في إطار الكيان الجماعي. وفي هذه المرحلة يسعى الأخصائي إلى تهيئة المناخ المناسب لتكوين العلاقات الاجتماعية البناءة بين الأعضاء وكذلك بينهم وبين الأخصائي كما أنه يراعي تكوين الجماعة على أساس مخطط من حيث الحجم والتجانس ووضوح الأهداف والغايات التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها.

• مرحلة الانطلاق Storming:

وفي هذه المرحلة تنطلق الجماعة نحو تعميق العلاقات والاتفاق على الأهداف المشتركة. وكذلك تزداد التفاعلات ويترتب على ذلك وجود بعض الخلافات والصراعات التي تسعى الجماعة إلى حلها. كما تتميز هذه المرحلة بظهور ملامح لكيان الجماعة الذي يحتوي الأعضاء من حيث الترابط والتماسك. كما تسعى الجماعة إلى ممارسة برامج وأنشطة أكثر واقعية وارتباطاً باهتماماتها وأهدافها. كما يتعلم الأعضاء كيف يقومون بإنجاز بعض الأدوار والمسئوليات الفردية والمشتركة وهنا يحاول أخصائي الجماعة مساعدة الأعضاء على تحمل المسئولية من خلال الأدوار التي يقوموا بها. كما يسعى إلى اكتشاف القادة تمهيداً لتكوينهم وتدريبهم. بالإضافة إلى ذلك يقترح على الأعضاء أنشطة متعددة ليختاروا من بينها بما يتفق مع أهدافهم وأهداف المؤسسة.

• مرحلة المعيارية Norming:

وفي هذه المرحلة تتجه الجماعة إلى وضع المعايير والقواعد التي تسير عليها الجماعة أثناء اجتماعاتها وعند ممارسة برامجها وأنشطتها في هذه المرحلة يتم تحديد مواعيد الاجتماعات وكذلك لائحة الجزاءات ونظم اختيار قادة الجماعة

ومحتويات هيكلها التنظيمي وإجراءات الحصول على الخامات والموارد المؤسسية. وأخصائي الجماعة يسعى في هذه المرحلة إلى مساعدة الجماعة على الالتزام بالمعايير والقواعد التي تم وضعها. وكذلك مساعدة القادة على أداء أدوارهم طبقاً لما تم الاتفاق عليه.

وفي هذه المرحلة يتم استخدام أسلوب المكافآت لتدعيم أنماط السلوك الإيجابي وتوقيع الجزاء أو العقوبة في حالة الخروج من القواعد والمعايير لتحقيق الضبط الاجتماعي لسلوك الأعضاء.

- **مرحلة الإنجاز Performing:**

وفي هذه المرحلة تصل الجماعة إلى أقصى درجات التماسك والتفاعل وتقوي العلاقات بين الأعضاء ويصبحوا قادرين على تحمل المسئوليات وحل المشكلات وإدارة البرامج والأنشطة، والوصول إلى أعلى قدر من الإنجاز والإنتاجية. وفي هذه المرحلة يصبح الأعضاء على قدر كبير من التعاون والتنظيم والديمقراطية في ممارسة الأعمال الخاصة بالجماعة. كما يسعى أخصائي الجماعة من خلال هذه المرحلة إلى مساعدة الجماعة على تحقيق معظم الأهداف مع زيادة الخبرات والمهارات اللازمة لنمو الأعضاء وتطوير سلوكياتهم من خلال برامج تقدمية تتمشى مع احتياجاتهم ورغباتهم. ويستخدم الأخصائي أساليب مهنية تدفع الجماعة للتجديد والابتكار مع تنمية أسلوب المساعدة التبادلية بين الأعضاء حفاظاً على وحدة الجماعة وتماسكها. كما يسعى أخصائي الجماعة لتدريب الأعضاء على حل المشكلات بحيث تصبح قادرة على وضع الحلول الفعالة لكل ما يواجهها من صعوبات ومشكلات بحيث تتحرك كوحدة لما تريد الوصول إليه.

- **مرحلة الإنهاء Adjuring:**

وفي هذه المرحلة تبدأ الجماعة في الانحلال والتفكك تدريجياً وتنخفض لديهم الدافعية. ويزداد تغيب الأعضاء عن الاجتماعات ويحدث فتور في العلاقات. الأمر الذي جعل أخصائي الجماعة يفكر في مساعدة الجماعة على استيعاب تلك

التغيرات ويهيئ الأعضاء للانفصال عن الجماعة تدريجياً. ويزودهم بالاستشارات الخاصة بجماعات أخرى تساهم في إضافة الجديد لهم. كما أنه يسعى إلى إجراء تقويم شامل يشارك فيه الأعضاء لكل أمور العمل الجماعي لتعظيم وتطوير الإيجابيات وتلافي السلبيات مستقبلاً.

(٢) نموذج (ستوجدل Stagdill) لمراحل نمو جماعات المهام:

وفي هذا النموذج يطرح "ستوجدل" أربعة مراحل تمر بها جماعات المهام والتي من بينها (اللجان - الجماعات الإدارية - مجلس ممثلي الجماعات - المؤتمرات العلاجية- جماعات العمل الاجتماعي - جماعات الفريق المهني) وقد حدد خطوات مراحله في الأربعة الآتية:

• التوجه:

وفي هذه المرحلة يتوجه الأعضاء نحو المهمة المراد إنجازها. وتتسم هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص التي يميزها والتي من بينها:

- نشوء نظام للاتصال بين أعضاء الجماعة.
- يبدأ الأعضاء في تكوين علاقات متبادلة فيما بينهم.
- الاتفاق على أهداف الجماعة والمهام المراد إنجازها.
- يعبر كل عضو عن رؤيته للمهام وطرق إنجازها.
- الاتفاق على الأدوار والمسئوليات التي يقوم بها كل عضو في إطار احترام متبادل.

وفي هذه المرحلة يسعى أخصائي الجماعة إلى مساعدة الأعضاء على التفاعل حول المهمة، وتكوين علاقات إيجابية فيما بينهم، وكذلك يشرح للأعضاء أهداف الجماعة في إطار تبادلية الآراء، كما يساعد الجماعة على الوصول لاتفاق حول الأدوار والمسئوليات وطرق الإنجاز.

• حل المشكلات الداخلية:

وفي هذه المرحلة تحاول الجماعة التغلب على مشكلاتها الداخلية الناتجة من المرحلة السابقة، ويمكن تحديد خصائص تلك المرحلة في الآتي:

- حدوث بعض الصراعات بين الأعضاء تجاه السلطة والنفوذ.
- محاولة التغلب على هذه الصراعات والعمل على حلها.
- التوصل إلى حلول ترضي جميع الأعضاء.
- الاتجاه نحو العمل وإنجاز المهام ولكن بشكل تدريجي حسب قدرات الأعضاء.

ومن واقع خصائص هذه المرحلة يلجأ أخصائي الجماعة إلى مساعدة الجماعة على إزالة مقاومة الأعضاء لسلطة القائد من خلال رفع الروح المعنوية وتبصيرهم بدور القيادة باعتبارها ليست تعسف في ا ستخدام السلطة وإنما عملية تنظيمية هدفها إنجاز المهام، وكذلك يسعى أخصائي الجماعة إلى تحليل المهام وتوضيحها لكل عضو من أعضاء الجماعة مع أدائها في إطار تعاوني.

• مرحلة النمو وإنجاز المهام:

وهذه المرحلة تعتبر من أهم المراحل التي يصل الأعضاء فيها إلى العلاقات القوية أو التفاعل والحوار البناء، وأداء الأدوار والمسئوليات بشكل فعال. وتحاول الجماعة إنجاز مهامها بشكل تدريجي وتتابعي في إطار من المرونة ووضع البدائل التي تمكن الجماعة من تحقيق أهدافها العامة.

وأخصائي الجماعة في إطار هذه المرحلة يسعى إلى العمل على إيجاد التوازن بين العلاقات الاجتماعية وإنجاز المهام التي ترتبط بالجماعة. ويساعد الجماعة على استخدام أساليب مستحدثة في العمل لحث الأعضاء على التجديد والابتكار. كما أنه يساعد الجماعة على استثمار كل الإمكانات المتاحة للإنجاز والإنتاجية.

- **مرحلة التقويم والتغذية العكسية:**

وفي هذه المرحلة تسعى الجماعة إلى تقويم ما تم إنجازه من مهام لإدراك الإيجابيات لتعظيمها والتعرف على السلبيات لتلافيها في المهام الأخرى التي سوف تقوم الجماعة بإنجازها مستقبلاً، ومن واقع سمات هذه المرحلة يحاول أخصائي الجماعة استخدام مبدأ التقويم وتطبيقه للتعرف على ما تحقق من الأهداف، ويؤكد على مشاركة الأعضاء في هذه العملية التقيميية، ويسعى كذلك لاستخدام خطوات التقويم والتي تتمثل في تحديد أغراض العملية التقويمية "المهام الإنجازية"، ثم يساعد الجماعة على تحديد معايير ومحكات قياس إنجاز هذه المهام، ثم يحث أعضاء الجماعة على استخدام التقارير والبيانات الإحصائية في العملية التقويمية ثم تحليل البيانات للتوصل إلى نتائج تعتبر بمثابة تغذية راجعة تنعكس على المهام بغرض التطوير والتحسين باعتبار أن العملية مستمرة ولا تقف عند حدود التقويم.

ويمكن تحديد مراحل نمو جماعات المهام من خلال الشكل التالي:

مرحلة التوجه

- تحديد المهام.
- تحديد القواعد والمعايير.
- تحديد نظم الاتصال.
- الاتفاق على الأدوار والمسئوليات.

⇧⇩

مرحلة حل المشكلات الداخلية

- تحديد الصراعات والمشكلات.
- التغلب على المعوقات والمشكلات.
- تحديدحلول وسيطة ترضي الأعضاء.
- بداية العمل والإنجاز.

⇧⇩

مرحلة النمو وانجاز المهام

- نمو التفاعل والعلاقات الإيجابية.
- أداء الأدوار والمسئوليات.
- إنجاز المهام بنظام فعال وتتابعي.
- المرونة في العمل وتحقيق الأهداف.



مرحلة التقويم والتغذية العكسية

- تحديد ما تم إنجازه.
- تقويم ما تم إنجازه.
- استخدام نتائج التقويم في التطوير والتقدم.

ويمكننا طرح وجهة نظر مقترحة لنمو الجماعة وقد حاولنا في هذا النموذج أن تتفق خطواته مع جماعات النمو وكذلك جماعات المهام، ويعتمد هذا النموذج على أربعة خطوات رئيسية وهي:

١- مرحلة البدايات والتكوين.

٢- مرحلة التوجه نحو العمل والممارسة.

٣- مرحلة النضج والتطور.

٤- مرحلة الإنهاء أو الاستمرارية.

ونعرض لهذه المراحل بمزيد من التفصيل بالتركيز على سمات وخصائص المرحلة ثم دور أخصائي الجماعة في التعامل معها.

• مرحلة البدايات والتكوين:

وترجع أهمية هذه المرحلة لكونها بداية تجمع أعضاء الجماعة مع بعضهم وكذلك مع الأخصائي الاجتماعي، كما أنها تمثل بداية العمل الجماعي لمجموعة من الأعضاء لا يعرف بعضهم البعض، ويمكن تحديد خصائص هذه المرحلة في الآتي.

- فتور العلاقات بين أعضاء الجماعة.

- ضعف التفاعل والاتصال بين أعضاء الجماعة.

- اتكالية الأعضاء واعتمادهم على أخصائي الجماعة.

- عدم الانتظام في حضور الاجتماعات.

- تظهر بعض أنماط السلوك للفت الأنظار وجذب الانتباه.

- تمركز الأعضاء حول ذواتهم وأهدافهم الفردية.

- تخوف وحساسية تجاه العمل الجماعي باعتباره خبرة جديدة.

- يظهر فضول الأعضاء في التعرف على المؤسسة وخدماتها والجماعة وعملياتها وشخصية أخصائي الجماعة ونمطها.

وفي ضوء خصائص وسمات هذه المرحلة يتحدد دور أخصائي الجماعة في الجوانب الآتية:

(أ) العمل على إيجاد التقارب بين الأعضاء والجماعة.

(ب) استخدام طرق واضحة للتفاعل والاتصال الجماعي.

(ج) تعريف الأعضاء بالمؤسسة وخدماتها والجماعة وبرامجها والأسس والقواعد العامة التي تسير عليها الجماعة.

(د) تكوين فكرة واضحة عن مستوى الجماعة لتحديد نقطة البداية والانطلاق نحو العمل.

(هـ) الاستجابة لاستفسارات الأعضاء لإزالة التخوف والحساسية لديهم.

(و) البدء بأنشطة وبرامج بسيطة لإيجاد التعاون والتفاعل بين الأعضاء.

(ز) أن يأخذ أخصائي الجماعة في اعتباره أنه القدوة والنموذج بالنسبة للأعضاء في السلوك والتصرفات.

(ح) الاتفاق على الأهداف المشتركة التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها مراعياً في ذلك أهداف المؤسسة وثقافة المجتمع.

- **مرحلة التوجه نحو العمل والممارسة:**

وتتضمن هذه المرحلة توجه الجماعة بمساعدة الأخصائي نحو العمل الجماعي وممارسة البرامج والأنشطة التي تتفق مع حاجات ورغبات الأعضاء. وتتحدد خصائص وسمات هذه المرحلة في الجوانب الآتية:

- نمو تدريجي في العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة.

- تفاعلات تتميز بالتكامل والتقارب في بعض الأحيان وتأخذ طابع الخلافات والصراعات في أحيان أخرى.

- ظهور شخصيات قيادية يمكن تدريبها لتولي مناصب في الهيكل التنظيمي للجماعة.

- اهتمام واضح بأهداف الجماعة والعمل التعاوني وطرق وإجراءات العمل.

- نمو واضح في القدرة على تحمل المسئولية من جانب بعض الأعضاء دون الاعتماد على أخصائي الجماعة.

- الشعور بالنحن والانتماء إلى كيان الجماعة.

- مشاركة الأعضاء في البرامج والأنشطة التي ترتبط باحتياجات الأعضاء الفعلية وأهداف الجماعة التي تم الاتفاق عليها.

ومن واقع خصائص وسمات هذه المرحلة فأخصائي الجماعة يلعب مجموعة من الأدوار تتمثل في الآتي:

(أ) العمل على تقوية العلاقات والتفاعلات بين الأعضاء.

(ب) زيادة قدرة الأعضاء على تحمل المسئولية من خلال المهام التي يؤديها الأعضاء بصورة فردية أو عن طريق لجان تشكل من أعضاء الجماعة.

(ج) تدريب القيادات من خلال مواقف الحياة الجماعية ومساعدتهم على ممارسة أدوارهم كما حددتها الجماعة.

(د) مساعدة الجماعة على توظيف الإمكانات واستثمار القدرات التي تساعدهم في تحقيق الأهداف.

(هـ) غرس السلوك الديمقراطي في أعضاء الجماعة من خلال مواقف التدخل المهني والممارسة الفعلية.

(و) مساعدة الجماعة في التغلب على المشكلات الداخلية التي تهدد كيانها وتؤثر على أعضائها.

• مرحلة النضج والتطور:

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في حياة الجماعة حيث أن أقصى درجات النمو والتطور وتحقيق الأهداف تتم في هذه المرحلة وتتحدد خصائص هذه المرحلة في الجوانب الآتية:

- الجماعة تصبح قادرة على تحقيق أهدافها.

- الأعضاء يتحملون المسئولية إلى أقصى حد ممكن.

- قدرة الجماعة على إدارة أعمالها.

- تظهر الكوادر القيادية القادرة على أداء الأدوار ومساعدة الجماعة.

- قدرة الجماعة على حل مشكلاتها الداخلية والخارجية.

- قوة التفاعلات والعلاقات التي تنشأ بين الأعضاء.

- تنمو علاقة الجماعة كوحدة بالجماعات الأخرى.

- ممارسة برامج وأنشطة متطورة ترتبط باحتياجات الجماعة ومشكلات المجتمع.

- تزداد أنماط السلوك الابتكاري في مواقف الإنجاز والممارسة.

- تحافظ الجماعة على تماسكها في مواجهة المواقف الطارئة.

- تنمو عمليات التعلم والمساعدة التبادلية بين أعضاء الجماعة.

ومن واقع سمات وخصائص المرحلة يتحدد دور أخصائي الجماعة في الآتي:

(أ) مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها من خلال البرامج والأنشطة المتطورة التي ترتبط باحتياجات الأعضاء وأهداف المؤسسة.

(ب) مساعدة الأعضاء على تحمل المسئولية وإنجاز المهام.

(ج) تدريب الأعضاء على القيادة الذاتية لتنمية السلوك الديمقراطي والمساعدة الذاتية.

(د) تنمية وتطوير الكوادر القيادية من خلال مواقف العمل الجماعي.

(هـ) تنمية قدرة الجماعة على حل المشكلات من خلال تعليمهم تطبيق نموذج حل المشكلة.

(و) إتاحة الفرصة للجماعة للمشاركة في برامج وأنشطة مشتركة مع الجماعات الأخرى لزيادة العلاقات بينهم وكذلك تبادل الخبرات والأفكار وتطويرها.

(ز) مساعدة أعضاء الجماعة على ممارسة برامج متطورة لتنمية علاقاتهم وتفاعلاتهم وحفاظاً على تماسكهم وترابطهم.

(ح) استخدام أساليب لتنمية الابتكار مثل العصف الذهني والمناقشات التراكمية ولعب الأدوار.

(ط) إتاحة الفرصة للأعضاء لاكتساب الخبرات والمهارات اللازمة لتنمية شخصياتهم.

• مرحلة ما بعد النضج:

لما كان أخصائي الجماعة يعمل مع جماعات قد تكون غير مستمرة أي تنتهي عندما تحقق أهدافها وقد يعمل مع جماعات مستمرة أي لها صفة الدوام وذات عضوية متجددة فكلتا الحالتين تتطلب في هذه المرحلة التقويم بحيث تتعرف الجماعة على إيجابيتها فتعمقها وتنميها وتتعرف على سلبياتها فتتلافاها وتتغلب عليها، ولذا عندما نتحدث عن خصائص وسمات المرحلة سوف نتناول جانبين خصائص وسمات مرحلة الانتهاء في الجماعات المؤقتة، وسمات وخصائص المرحلة في الجماعات الدائمة.

• خصائص وسمات مرحلة ما بعد النضج في الجماعات المؤقتة:

فمن بين الجماعات المؤقتة تلك الجماعات التي تكون محددة الوقت أي تنشأ لتحقيق غرض ثم تنتهي، ومن ضمن هذه الجماعات "جماعات حل المشكلة - جماعات المعسكرات - الجماعات التدريبية" وتتميز هذه الجماعات في مرحلة النهاية بما يلي:

- فتور العلاقات والتفاعلات بين الأعضاء نتيجة لتحقيق الأهداف.
- تفكير الأعضاء في خبرات ومهارات جديدة.
- ضعف الدافعية نحو العمل والإنجاز.
- قلة الانتظام في حضور الاجتماعات الخاصة بالجماعة.

ومن واقع هذه الخصائص فيقوم أخصائي الجماعة بعدة أدوار منها:

(أ) العمل على الفطام التدريجي للعلاقات بين الأخصائي والأعضاء.

(ب) تبصير الأعضاء بالأنواع الأخرى من الجماعات التي يمكن أن ينضموا إليها مستقبلاً.

(ج) عمل جلسات تقويمية للجماعة بحيث تتعرف على ما تحقق من أهداف وما لم يتحقق، وكذلك أهم الدروس المستفادة من هذه العملية.

(د) عمل برنامج بمثابة حفل ختامي لتكريم أعضاء الجماعة على ما تم تحقيقه أو إنجازه.

• خصائص وسمات مرحلة ما بعد النضج في الجماعات المستمرة:

لما كان أخصائي الجماعة يعمل مع جماعات لها صفة الاستمرارية والدوام مثل "جماعات الأنشطة أو جماعات الأسر الطلابية، أو الجماعات التأهيلية التي تتكون في المؤسسات ذات الإقامة الداخلية" فعليه أن يراعي الخصائص الآتية:

- ضعف العلاقات داخل الجماعة نتيجة للتفكير في أهداف وبرامج جديدة.

- ظهور مشكلة التشرذم أو الشلل والعشيرات داخل الجماعة.

- تنشأ بعض الصراعات بين القيادات.

- ظهور بناءات قوة داخل الجماعة.

وعلى أخصائي الجماعة التعامل مع هذه الخصائص بممارسة الأدوار الآتية:

(أ) تقوية العلاقات والتفاعلات بين الأعضاء بالتفكير في تبني أفكار جديدة وممارسة برامج متطورة.

(ب) العمل على دراسة الشلل والعشيرات ومعرفة أسبابها ومحاولة إدماجها في كيان الجماعة مرة أخرى.

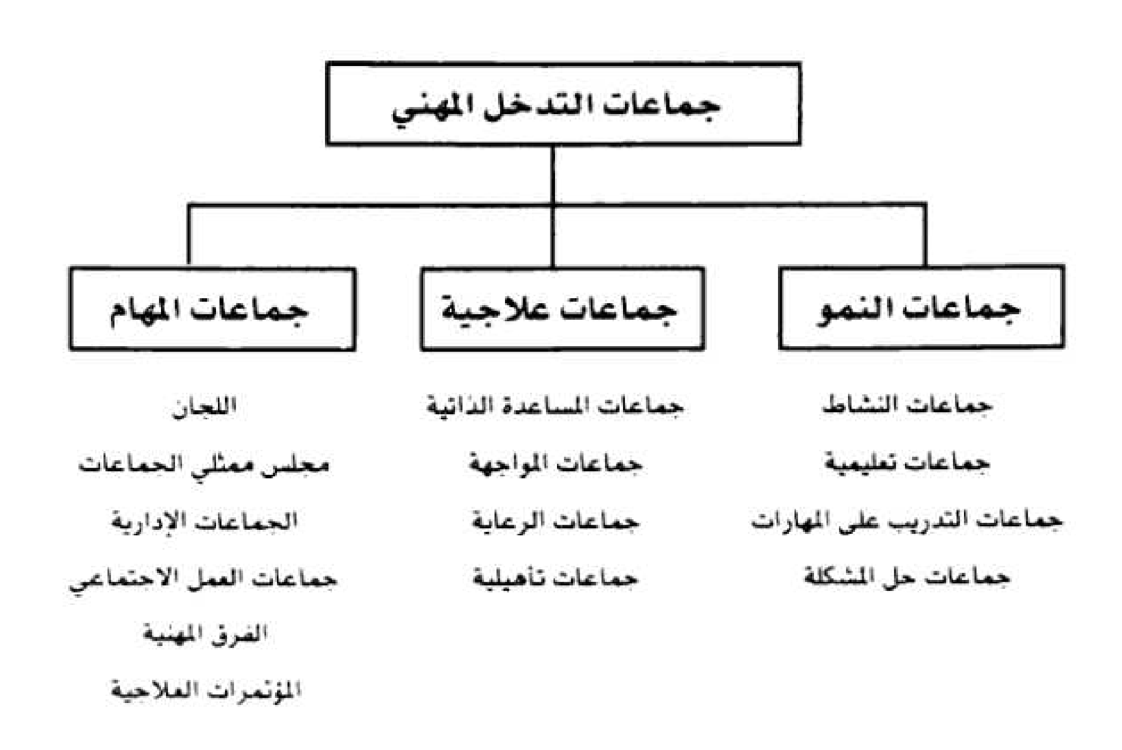
(ج) محاولة توظيف الأعضاء القياديين من خلال مواقف الحياة الجماعية.

(د) حل الصراعات التي تنشأ بين الأعضاء عن طريق المناقشة والحوار والحلول الوسيطة.

(هـ) محاولة التجديد والتغيير في قيادات الجماعة للتغلب على مشكلة بناءا لقوة المسيطر على الجماعة.

خامساً: أنواع الجماعات في طريقة خدمة الجماعة:

تعتبر الجماعة الوحدة الأساسية التي يتعامل معها أخصائي الجماعة. كما أنها الوسيط الذي يتم من خلال أحداث التغيير في أعضاء الجماعة. وتتنوع جماعات التدخل المهي طبقاً لتنوع واختلاف مؤسسات العمل مع الجماعات ولذا فهناك جماعات تسعى إلى مساعدة الأعضاء على النمو والتغير في الاتجاهات والمهارات والسلوك والقدرات والإمكانات مما يؤدي إلى صقل الشخصية وتنميتها. وهناك جماعات تسعى إلى تحقيق أغراض علاجية لمساعدة الأعضاء على مواجهة مشكلاتهم النفسية والاجتماعية بنجاح ليتمكنوا من التوافق مع الذات والتكيف مع البيئة. وهناك جماعات أخرى تسعى إلى أداء مهام مخططة ومن خلال إنجازها تتحقق الأهداف والأغراض الفردية والجماعية. وتأسيساً على ما تقدم يمكن تقسيم الجماعات وفقاً للشكل التالي:



ولفهم هذه الجماعات وكيفية التعامل معها سوف نتناولها بمزيد من الشرح والتفصيل على النحو الآتي:

أولاً: جماعات النمو Growth groups:

يعمل أخصائي الجماعة مع جماعات النمو بهدف تطوير شخصية عضو الجماعة وتنميتها من خلال ما يكتسبه من اتجاهات إيجابية، ومهارات اجتماعية، وقيم وأنماط سلوك سوية. بما يؤدي إلى تكوين المواطن الصالح وهذه الجماعات غالباً ما تكون مكملة للأسرة في القيام بعملية التنشئة الاجتماعية، ولذا فإن هذه الجماعات يتم تشكيلها في المؤسسات التربوية، ومراكز الشباب، والأندية الثقافية والاجتماعية والمعسكرات على مختلف أهدافها، والمؤسسات الإنتاجية وغيرها من المؤسسات الأخرى، وتنقسم جماعات النمو إلى أربعة أنواع وهي:

أ- جماعات النشاط.

ب- جماعات تعليمية.

ج- جماعات التدريب على المهارات.

د- جماعات حل المشكلة.

ونستعرض هذه الأنواع الأربعة بمزيد من الإيضاح على النحو التالي:

(أ) جماعات النشاط Activity groups:

جماعة النشاط عبارة عن مجموعة من الأعضاء يتقابلون سوياً بغرض ممارسة نشاط يرغبون في ممارسته. في وجود أخصائي الجماعة الذي يساعدهم على المشاركة الهادفة في النشاط هذا فضلاً عن تحقيق أهداف اجتماعية أخرى مصاحبة لذلك.

فالأنشطة تتضمن ممارسة هوايات كالرسم أوالتصوير أوالقراءة أو كتابة القصة والشعر وغيرها من الهوايات، ولعل ممارسة الأنشطة والهوايات في إطار جماعات منظمة وبتوجيه أخصائي الجماعة يحقق **أهداف عديدة منها**:

١- قضاء وقت الفراغ بطريقة مفيدة مما يؤدي إلى الوقاية من الانحراف.

٢- الترويح عن النفس من خلال ممارسة النشاط أو الهواية.

٣- تكوين الصداقات والعلاقات الاجتماعية السليمة.

٤- اكتساب الأعضاء بعض أنماط السلوك الاجتماعي القويم كالتضامن واحترام القواعد والالتزام بالمعايير، والعمل بروح الفريق.

٥- تنمية بعض الهوايات التي يمارسها الأعضاء لتصبح لديهم مهارات في ممارسة الأنشطة والهوايات.

ويمارس أخصائي الجماعة دوره مع جماعات النشاط طبقاً للمحددات الآتية:

- توجيه الأعضاء أثناء ممارستهم للنشاط أو الهواية طبقاً لخبراته ومعلوماته المتطورة في ذلك.

- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين إذا لزم الأمر ذلك لتطوير مهارات أعضاء الجماعة في ممارسة هواياتهم.

- مساعدة أعضاء جماعة النشاط على تلافي أي معوقات تعترضهم عند ممارسة البرامج والأنشطة.

- تنمية العلاقات والتفاعلات بين أعضاء الجماعة.

- زيادة علاقة جماعة النشاط بمثيلتها من الجماعات الأخرى لتنمية الابتكار والإبداع.

- ضرورة الاهتمام بمساعدة الجماعة على ممارسة الأنشطة والبرامج المرتبطة بالهواية بحيث تتمشى مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع وأهداف المؤسسة.

(٢) الجماعات التعليمية Learning Groups:

تعتبر الجماعات التعليمية شكل من أشكال جماعات النمو حيث أنها تتيح للأعضاء الفرصة لتبادل المعلومات والمشاركة في التحدث والإنصات والتفكير النقدي، وتنمية مهارات الإتصال الأخرى وتتشكل هذه الجماعات في المدارس

والجامعات والمنظمات التطوعية التي تتيح الفرصة للتعلم وتتكون الجماعة التعليمية من عدد من الأعضاء لديهم اهتمام مشترك لدراسة موضوعات معينة، وزيادة معارفهم حول هذه الموضوعات، وهذه الجماعات تمارس أنشطة ترتبط بموضوعات التعليم كالقراءة أو المناقشة أو إجراء البحوث، ويستخدم أخصائي الجماعة أسلوب المحاضرة والندوة والمناظرة والمناقشة الجماعية كتكنيكات مهنية لتحقيق أهداف جماعات التعليم هذا فضلاً عن استخدام الأساليب التربوية في توصيل المعلومة، وفي هذا الصدد من الضروري أن يكون لدى أخصائي الجماعة إلماماً بمبادئ نظرية التعليم وكيفية تطبيقها مع الأعضاء لإيجاد الحافز لعملية التعليم مع استخدامه للمدعمات الإيجابية للتشجيع وتثبيت المعلومات.

(٣) جماعات التدريب على المهارات Training groups on Skills:

تحظى عملية التدريب على المهارات باهتمام بالغ من كافة المتخصصين في العلوم الإنسانية، ولكنها تمثل حجر الزاوية للمتخصصين في طريقة العمل مع الجماعات، إذا عن طريقها يمكن إكساب أعضاء الجماعة المهارات الاجتماعية المتنوعة ولعل أهمها ما يتمثل في: [٨]

- مهارات الاتصال وإدارة الحوار.
- مهارات التفكير المنطقي في المواقف والموضوعات والقضايا.
- مهارات حل المشكلة.
- مهارات إنجاز المهام والمسئوليات.
- مهارات القيادة.
- مهارات تكوين العلاقات الإيجابية البناءة.

وتعتبر جماعات التدريب على المهارات ذو أهمية خاصة في الوقت الراهن لعدة أسباب من بينها:

أ- أن برامج التدريب تغطي مجالاً واسعاً من الموضوعات، وتتعامل مع المهارات اليدوية والذهنية والاجتماعية، ولذا فإن تدريب الأعضاء على هذه المهارات يعتبر ضرورة ملحة لتطوير الشخصية الإنسانية وتنمية الكوادر البشرية.

ب- في ظل تعقد المجتمعات المعاصرة وسرعة التغيير، ووجود قضايا ومفاهيم جديدة تزيد من هذا التعقد، فإن الحاجة إلى التعليم والتدريب تصبح من الأهداف البؤرية التي يجب أن تسعى المؤسسات التربوية والتدريبية إلى تحقيقها.

جـ- طالما أن الديمقراطية أصبحت من المفاهيم السائدة لدى الأفراد، فلكل فرد الحق في اختيار النمط الذي يتناسب مع طبيعة حياته، ولذا فإن التدريب يساعد الأفراد على اكتساب المهارات التي تتناسب مع احتياجاتهم، وانتماء الفرد للجماعة يساهم في غرس السلوك الديمقراطي كأسلوب حياة.

وأخصائي الجماعة الذي يتعامل مع الجماعات التدريبية يستعين بمجموعة خطوات في عمله المهني تتمثل في الآتي:

١- تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء الجماعات بالمؤسسة ويتم ذلك بأسلوب علمي يستخدم الاستقصاءات وقوائم الملاحظة والمقابلات المقننة مع الخبراء.

٢- الوقوف على المهارات التي ترتبط بالاحتياجات التي سبق تحديدها، مع تحديد مكونات كل مهارة ومحتواها.

٣- يقوم أخصائي الجماعة بتحديد المفاهيم والأطر المعرفية التي ترتبط بالمهارات التدريبية. وتوصيلها لأعضاء الجماعة من خلال المناقشة الجماعية والحوار التفاعلي.

٤- يقوم أخصائي الجماعة باستخدام أساليب مهنية لتدريب الأعضاء على الجوانب التطبيقية التي ترتبط بالمهارات **ومن بين هذه الأساليب**:*

- برامج لعب الأدوار.
- جلسات العصف الذهني.

* انظر الشرح الوافي لهذه الأساليب في فصل البرنامج

- مناقشات المجموعة الصغيرة.

- المناقشات البؤرية والتراكمية.

٥- يقوم أخصائي الجماعة بإجراء تقويم للعملية التدريبية للوقوف على ما اكتسبه الأعضاء من مهارات، وتلافي أوجه القصور والمشكلات التي واجهت الأعضاء خلال المراحل المعرفية والتطبيقية والتقويمية لإكساب المهارات.

(٤) جماعات حل المشكلة: Problem Solving groups :

عادة ما تواجه الكائنات الإنسانية بعض المواقف والمشكلات التي تتطلب التخطيط لإيجاد حلول فعالة لها وتختلف هذه المواقف حسب درجة التعقيد، وكلما كان الفرد على دراية ووعي بالمشكلة ولديه خبرات لمواجهتها كلما أصبح قادراً على التغلب عليها. الأمر الذي يتطلب إكساب الأعضاء مهارات معينة تهدف إلى زيادة قدراتهم ليتمكنوا من مواجهة هذه المشكلات(٩).

وتعتبر جماعات حل المشكلة إحدى جماعات التدخل المهني التي يعمل معها أخصائي الجماعة. ومن خلالها يستطيع الأخصائي مساعدة الأعضاء على تحديد المشكلة ودراستها وتحليلها ثم وضع الحلول لها، ويستثمر التفاعلات والعلاقات التي تحدث داخل الجماعة في إحداث التعاون المطلوب للتوصل إلى طرق متنوعة لمواجهة هذه المشكلات.

ويمكن الإشارة إلى أهمية جماعات حل المشكلة في النقاط الآتية:

أ- أن تعلم الأعضاء طرق ومهارات حل المشكلة عن طريق الجماعات يزيد من تقارب الأعضاء وتماسك الجماعة وحيويتها وقدرتها على إنجاز المهام.

ب- جماعات حل المشكلة تنمي قدرات الأعضاء على مقاومة الصراعات الشخصية نتيجة للعمل الجمعي في جميع خطوات حل المشكلة.

ج- زيادة القدرات الابتكارية لدى الأعضاء نتيجة لاستخدام الجماعة لأساليب تحفزهم على اقتراح حلول غير تقليدية للمشكلات.

ويمكن الإشارة إلى أهمية جماعات حل المشكلة في النقاط الآتية:

أ- أن تعلم الأعضاء طرق ومهارات حل المشكلة عن طريق الجماعات يزيد من تقارب الأعضاء وتماسك الجماعة وحيويتها وقدرتها على إنجاز المهام.

ب- جماعات حل المشكلة تنمي قدرات الأعضاء على مقاومة الصراعات الشخصية نتيجة للعمل الجمعي في جميع خطوات حل المشكلة.

جـ- زيادة القدرات الابتكارية لدى الأعضاء نتيجة لاستخدام الجماعة لأساليب تحفزهم على اقتراح حلول غير تقليدية للمشكلات.

د- تنمية الثقة بالنفس وكفاءة الذات لدى عضو الجماعة نتيجة لاستطاعته السيطرة على المواقف الإشكالية.

وأخصائي الجماعة يسعى إلى تكوين جماعات حل المشكلة في المؤسسات المختلفة التي يعمل من خلالها. أو يستخدم خطوات حل المشكلة كنموذج تطبيقي مع الجماعات القائمة بالفعل للسيطرة على المشكلات والمواقف التي قد تعترض هذه الجماعات. ويمكن عرض خطوات حل المشكلة بمزيد من الإيضاح على النحو التالي:[١٠]

١- تحديد المشكلة:

ويقصد بتحديد المشكلة وصف طبيعتها، وتحديد عناصرها، لكي يصبح لدى كل عضو تصور واضح عنها. والتحديد الدقيق للمشكلة يساعد أعضاء الجماعة على تصور الحلول المناسبة لها.

٢- تحديد أسباب المشكلة (تحليل المشكلة):

ويقصد بتحليل المشكلة معرفة الأسباب التي أدت إلى حدوثها، وتحتاج هذه الخطوة إلى جمع بيانات ومعلومات عن المشكلة. ولذا فإن مشاركة الجماعة ككل في تحديد هذه الأسباب يعتبر أمراً ضرورياً لتأكيد النظرة الشاملة على المشكلة.

٣- اقتراح الحلول المختلفة:

ويقصد بتلك الخطوة أن تقوم الجماعة على اقتراح حلول مختلفة للمشكلة، أو على الأقل التخفيف من حدتها، وقد تتضمن الحلول تغييراً في السياسات أو الإجراءات، أو في القيادات، أو في طرق العمل.

ومن الضروري أن تقوم الجماعة بوضع قواعد خاصة بالحلول المختلفة للمشكلة فذلك يسهل المفاضلة بين الحلول واختيار أنسبها.

٤- اختيار الحل والتخطيط لتنفيذه:

يقوم الأخصائي في هذه المرحلة بمساعدة أعضاء الجماعة على دراسة كل حل وتحديد مزاياه وعيوبه، ومعرفة التكلفة المتوقعة لكل حل من حيث الوقت والمال والجهد، وكذلك تحديد مدى فاعلية كل من هذه الحلول في القضاء على أسباب المشكلة ثم يقوم أخصائي الجماعة بمساعدة الأعضاء على تبني حل والتخطيط لكيفية تنفيذه من خلال توزيع المهام والمسئوليات المرتبطة به وأنسب البرامج والأنشطة المقترحة لعملية التنفيذ.

٥- تنفيذ الحلول:

وفي هذه الخطوة تتجه الجماعة بمساعدة الأخصائي إلى تنفيذ الحل طبقاً لما تم الاتفاق عليه، ويتوقف نجاح الجماعة في تنفيذ الحل على مدى قدرتها على تحديد آليات التنفيذ، وإزالة المعوقات التي تعترض الحل. ويؤكد أخصائي الجماعة على مشاركة الأعضاء ككل حتى يشعر كل عضو بأنه مساهم في حل المشكلة.

٦- تقويم الحلول:

ويقصد بتقويم الحلول أن تتجه الجماعة نحو التعرف على مدى فاعلية الحل الذي تم تنفيذه في القضاء على المشكلة، ويتم ذلك من خلال مقارنة النتائج الموضوعية والواقعية التي تحققت، وكذلك قد يكشف عن مشكلات فرعية جديدة تحتاج إلى حلول فتقوم الجماعة باستخدام الخطوات مرة أخري.

وفي جماعات حل المشكلة، يجب على أخصائي الجماعة أن يؤكد على التعاون وتحمل المسئولية والدقة في التخطيط والتنفيذ للأعمال التي تقوم بها الجماعة، كما أنه يستخدم المناقشة الجماعة، والقصف الذهني كأساليب لها أهميتها عند ممارسة خطوات حل المشكلة سالفة الذكر.

ثانياً: الجماعات العلاجية:

تسعى خدمة الجماعة إلى تحقيق أهداف علاجية ترتبط بمشكلات الأفراد.

وهي في سعيها إلى تحقيق ذلك تعتمد على عدة جماعات علاجية متنوعة وقبل أن نتعرض لهذه الجماعات سوف نحدد بعض المفاهيم العلاجية كتمهيد لفهم الجماعات العلاجية:

مفهوم العلاج الاجتماعي. يعرفه البعض على أنه التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية أو لتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة(١١).

ولعل مفهوم العلاج على هذا النحو يستخدم في طريقة خدمة الفرد ولكن بعد دراسة متعمقة لمشكلة الفرد مع تحديد الأسباب والعوامل التي أدت إلى حدوث المشكلة من واقع تشخيص ذاتي وبيئي يساهم في تحقيق أهداف العملية العلاجية.

أما العلاج النفسي الاجتماعي الجماعي Group psycho therapy فيعرفه قاموس الخدمة الاجتماعية على أنه ذلك النوع من العلاج الذي يتم من خلاله علاج الأفراد في وقت واحد simul taneously من الإضطرابات الداخلية. عن طريق استثمار التفاعلات interactions أو التدعيم التبادلي الذي يتم بين أعضاء الجماعة بمساعدة القائم بالعلاج.(١٢)

ومعظم المهنيين يستخدمون العلاج النفسي الاجتماعي العلاجي كمرادف للعلاج الجماعي الذي تستخدم تكنكياته لمساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم الداخلية كما

تستخدم كاستراتيجية للتدخل لمساعدة الأفراد للتعامل مع مشكلات سوء التوافق الاجتماعي Social Maladjustment كتعبير عن الاضطراب الداخلي.

ويعرف العلاج الجماعي group therapy على أنه استراتيجية للتدخل لمساعدة الأفراد المضطربين داخلياً لحل مشكلات سوء التوافق الاجتماعي social worker أو المعالج المهني professional therapist[١٣].

وفي العلاج الجماعي يتم طرح المشكلات المشتركة عن طريق أعضاء الجماعة الذين يستخدمون أساليب متنوعة لمناقشتها والتوصل لحلول لها. ففي جماعة العلاج يتم تبادل المعلومات ووجهات النظر من خلال مصادر تكنيكات لحل المشكلات، وتسهم الخبرات النفسية في تمكين الأعضاء من التغلب على الصعوبات التي تواجههم.

وتشكل الجماعة من (٦:٨ أعضاء) يتقابلون مع معالج مهني يعقد جلسة مدتها تصل إلى (٩٠ دقيقة) مرة كل أسبوع. إلا أن أشكال العلاج الجماعي تعتمد على الجماعات المغلقة Closed groups أي لا تسمح بانضمام أعضاء جدد طالما بدأت فترة العلاج. ويستخدم في العلاج الجماعي **نظريات علاجية مختلفة منها**:

- السلوكية Behaviorism.
- العلاج الأسري Family therapy.
- العلاج الجشطالتي Gestalt therapy.
- التحليل النفسي Psychoanalysis.

وعلى الرغم من أن طرق العلاج الجماعي السابقة قد تطلب فريق معالج قد يكون أحد أعضائه أخصائي الجماعة. إلا أن خدمة الجماعة - كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية - قد أسهمت بتكنيكات وخبرات جماعية للتعامل مع الاضطرابات والمشكلات الشخصية.

ويؤكد على ذلك "عبدالحميد عبدالمحسن" الذي يرى أن التطور الذي طرأ على

طريقة خدمة الجماعة أدى إلى التركيز على خدمة الجماعة في المؤسسات العلاجية لدفع النمو والتغيير بالنسبة لأعضاء الجماعة عن طريق تدعيم الذات وتوفير الفرص للتنمية، وعن طريق مساعدة الأعضاء على اكتساب بصيرة جديدة ودافعية للتغيير من خلال الخبرة الجماعية. ولقد فتح هذا الاتساع فرصاً جيدة لممارسة خدمة الجماعة كأداة علاجية.(١٤)

وفي إطار ذلك يمكننا القول إنه عن طريق خدمة الجماعة يمكن تحقيق علاجاً اجتماعياً للعديد من الأنماط السلوكية لأعضاء الجماعة الذين يجدون صعوبات في التكيف.

ولذا سوف نلقي الضوء على بعض الجماعات العلاجية التي يستطيع أخصائي الجماعة العمل معها والتي تتمثل في:

- جماعات المساعدة الذاتية.
- جماعات المواجهة.
- جماعات الرعاية.
- جماعات التأهيل الاجتماعي.

(١) جماعات المساعدة الذاتية Self Help Groups:

تعتبر جماعات المساعدة الذاتية شكل من أشكال الجماعات التي تنظم عن طريق الأفراد الذين يتأثرون بظروف نفسية وفسيولوجية ضاغطة ومشتركة. ويرغبون التزامل followship والمساعدة في الأزمات crisis assistance. وتحقق المعونة التبادلية mutaual aid وتنمية الذات self development والعمل الاجتماعي social action. وتركز هذه الجماعات على قوة الأعضاء في مساعدة أنفسهم أكثر من اعتمادهم على المساعدة المهنية(١٥).

وقد أدى نجاح برامج المساعدة الذاتية مع مدمني الكحوليات إلى استخدام هذه الجماعات في الجمعيات التطوعية واستخدامها لمواجهة مشكلات أخرى أسرية ومجتمعية.

ويعتبر برنامج "المد من المجهول" من البرامج العالمية الدالة على استخدام جماعات المساعدة الذاتية لمساعدة المتعافين على استمراريتهم في التخلص من الإدمان وتقوية شخصياتهم وتغيير أنماط سلوكهم ومعيشتهم ليصبحوا أشخاصاً أسوياء يندمجون في الحياة الطبيعية للمجتمع[١٦].

وأخصائي الجماعة يسعى إلى تكوين جماعات المساعدة الذاتية لتحقيق الأهداف الآتية:

١- تنمية شخصيات الأعضاء وتقويتها ليصبحوا قادرين على مواجهة المشكلات بقوة وصلابة.

٢- إكساب الأعضاء خبرات ومهارات عن طريق المعونة التبادلية بما يجعلهم قادرين على تحقيق ذواتهم.

٣- المدافعة الاجتماعية عن طريق تنظيم الأعضاء لأنفسهم وفهم قضاياهم المشتركة.

وقيامهم بأدوار مخططة تساعدهم على الحصول على الخدمات بالتأثير على متخذي القرارات.

ويمارس أخصائي الجماعة دوره مع هذه الجماعات في إطار المحددات الآتية:

أ- تكوين جماعة المساعدة الذاتية من الأعضاء الذين يعانون من ظروف أو مشكلاتهم مشتركة يسعون إلى حلها.

ب- إتاحة الفرصة للجماعة أن تتولى تنظيم نفسها وتحقيق أهدافها.

ج- إمداد الأعضاء بالاستشارات والمعلومات التي تساعدهم على مساعدة بعضهم البعض.

د- يستخدم أخصائي الجماعة ذلك النوع من الجماعات كمدعم للعلاج الذي يتلاقاه عضو الجماعة في الجماعات الرسمية.

هـ- أخصائي الجماعة يتدخل لمساعدة الأعضاء إذا طلبوا منه ذلك، ثم ينسحب مرة أخرى ليتيح الفرصة لنمو المساعدة الذاتية.

ومن أمثلة جماعات المساعدة الذاتية:

- جماعات المدمنين المتعافين الذين تعافوا من الإدمان ويرغبون في مساعدة بعضهم البعض ليقاوموا العودة للإدمان.

- جماعات أسر المعاقين والتي تتكون من الآباء الذين لديهم أبناء معاقين ويحتاجون إلى تبادل المعلومات والخبرات المختلفة التي تمكنهم من التعامل الناتج مع أبنائهم.

- جماعات المسنين والتي تتكون من كبار السن الذين لديهم خبرات ومصادر لمساعدة بعضهم البعض من خلال الخبرة الجماعية.

- جماعة من المسجونين المفرج عنهم، والذين يرغبون في مساعدة بعضهم البعض وحتى يتمكنوا من الحياة بصورة طبيعية في المجتمع ولا يعودوا للجريمة مرى أخرى.

وفي كل الأشكال السابقة لجماعات المساعدة الذاتية فإن أخصائي الجماعة يلعب أدوار متعددة مع الأعضاء مثل الوسيط، والممكن والمستشار، وجميعها تهيئ الفرصة لإنجاح عملية المساعدة التبادلية بين الأعضاء. كما أن تواصل هذه الجماعات مع بعضها البعض يساهم في تبادل الخبرات والتجارب الناجحة التي تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها.

٢- جماعات المواجهة Encounter groups:

وتعتبر جماعة المواجهة أسلوب علاج يتقابل فيه الأشخاص الأسوياء أو العاديون سوياً في في محاولة لزيادة المهارات الشخصية والوعي وإدراك الذات[١٧].

وجماعة المواجهة إحدى أساليب العلاج قصير الأمر Short Term نظراً لقوة هذه الجماعة في إكساب أعضائها خبرات جماعية لها تأثيرها القوي في تنمية قدرات الأعضاء وتكامل شخصياتهم. وتتشكل هذه الجماعة من أعضاء أسوياء ولكنهم يواجهون بعض الصعوبات التي ترتبط بعدم القدرة على تحمل المسئولية وكذلك لعدم القدرة على تأكيد الذات أو الانسحاب من المواقف الاجتماعية، وكذلك الانفعال

الزائد عند الدخول في مواجهات طبيعية مع الآخرين.

وتهدف جماعة المواجهة أيضاً إلى تنمية الجوانب الحسية والعاطفية لدى أعضائها من خلال الاتصال المفتوح بين أعضاء الجماعة الذي يساهم في زيادة الإدراك الذاتي Self awareness على اعتبار أن الجماعة هي مرآة يرى فيها الفرد شخصيته.[١٨]

يعتمد المعالج على العلاج الجشطالتي كأساس لعمله مع جماعة المواجهة على اعتبار أن الشخصية يجب أن تعالج كنظام كلي بتشجيع العميل على الاستفادة من طاقاته الداخلية ليكتسب المزيد من السيطرة على ذاته، ويصبح أكثر فعالية ومسئولية عن أعماله، ومن ثم يصبح هدف العميل هو التغلب على مظاهر السلوك الشاذ من قبيل: السلبية واللامسئولية وضعف مفهوم الذات وغيرها[١٩].

ولعل طريقة العمل مع الجماعات تمتلك الكثير من الأساليب المهنية التي تمكنها من مساعدة الأعضاء على النمو والتغير ومواجهة المشكلات الشخصية التي يعانون منها ومن بين هذه الأساليب المناقشة الجماعية ولعب الأدوار والنمذجة والتي تستخدم من خلال برامج مخططة تساهم في توجيه التفاعلات والاتصالات الهادفة بين الأعضاء مما يساعدهم مواجهة مشكلاتهم الشخصية بنجاح.

وذلك يجعل جماعات المواجهة نمط شائع وبسيط يستطيع أخصائي الجماعة استخدامه في المدارس أو مؤسسات رعاية الشباب وكذلك العيادات النفسية لمساعدة الأعضاء على التطور الشخصي والاجتماعي ويتحدد دور الأخصائي الاجتماعي مع جماعات المواجهة في الجوانب الآتية:

أ- يقوم أخصائي الجماعة بتكوين جماعة المواجهة من الأعضاء الذين يتسم سلوكهم بالسلبية أو الانسحابية أو الانفعال والتهور.. أو الذين يجدون صعوبات في التكيف مع الجماعة أو المجتمع.

ب- يحاول أخصائي الجماعة دراسة مشكلة الأعضاء مع التركيز على المناقشة الهادفة والحوار البناء الذي يشارك فيه كل الأعضاء ليصبحوا على وعي وقناعة بما يعانون منه.

ج- يستخدم أخصائي الجماعة لعب الأدوار أو التدريب على السلوك التأكيدي من خلال مواقف الحياة الجماعية التي يتيحها البرنامج لمساعدة الأعضاء على اكتساب خبرات جماعية متنوعة.

د- اكتشاف أخصائي الجماعة لجوانب القوة في شخصيات الأعضاء مع تنميتها من خلال البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة يعتبر مدخلاً مناسباً لمساعدة الأعضاء على زيادة الثقة بالنفس وتنمية إدراكهم لذواتهم بالشكل الذي يؤهلهم لمواجهة مشكلاتهم الشخصية بنجاح.

هـ- أن قدرة أخصائي الجماعة على توجيه التفاعل وإدارته ودوره في توزيع المهام والمسئوليات على الأعضاء وكذلك تطبيقية للمهارات المهنية والتدريبية، تعتبر من الجوانب الرئيسية في التدخل المهني مع جماعة المواجهة.

مثال تطبيقي:

لتدريب أعضاء الجماعة على تأكيد الذات "السلوك التوكيدي".

في بعض الأحيان يلاحظ الأخصائي الاجتماعي وخاصة في المؤسسات التعليمية كالمدارس أو الجماعات أن بعض الطلاب يوصف سلوكهم بالسلوك الإنسحابي ونرى في سلوكهم نوعاً من الجمود أو الحجل وميلاً لسلوك الأشخاص، ويرغبون في تغيير هذا النمط السلوكي على الرغم من أن هذا السلوك لا يعتبر شاذاً إلا أن هؤلاء الأشخاص يعتبرونه مشكلة تحتاج إلى مساعدة من الأخصائي.

ولكي يستطيع أخصائي الجماعة مساعدة الأعضاء على تأكيد الذات فعليه أن يتبع الآتي:

١- يلجأ أخصائي الجماعة إلى تكوين جماعة مواجهة تتشكل من الأعضاء الذين يعانون من نفس المشكلة والتي تتمثل في الانسحاب من المواقف الاجتماعية، على أن يكون حجم الجماعة صغيراً لا يزيد عن (١٥) عضواً.

٢- يقوم أخصائي الجماعة بالتعرف على الأعضاء وتعريفهم بنفسه وكذلك

تحديد طبيعة المشكلة وجوانبها المختلفة والمواقف التي تحدث في إطارها. ويركز في هذه المرحلة على الحوار الصحيح الذي يسمح لكل عضو أن يتحدث بكل حرية عن مخاوفه ومشاعره مع الأخذ في الاعتبار أن الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والحرية المتبادلة تعتبر ركائز أساسية في هذه المرحلة.

٣- استخدام المناقشة الجماعية للخروج بتصور واضح عن سمات السلوك التوكيدي ليصبح كل عضو على دراية بما يزيد الوصول إليه عن طريق الجماعة، وعلى أخصائي الجماعة.

أن يركز على النقاط التالية:

- السلوك التوكيدي يتطلب من الفرد احترام الآخرين المشاركين معه في الموقف الاجتماعي.

- السلوك التوكيدي يتطلب من الفرد الهدوء والاتزان الانفعالي.

- السلوك التوكيدي يتطلب التفكير المنطقي والواقعي الذي يساهم في تكوين وجهة نظر يتقبلها الآخرين.

- السلوك التوكيدي يتطلب قدر من الثقة بالنفس والتصرف بقدر من المسئولية والوعي والتركيز.

- السلوك التوكيدي ينمو تدريجياً من خلال التشجيع والتقدير من جانب الآخرين.

٤- على أخصائي الجماعة أن يستخدم جلسات لعب الأدوار والتي من خلالها يلعب أعضاء الجماعة أدواراً ترتبط بمواجهات مع الآخرين "كالمدرس والطلاب" أو الرئيس والمرؤسين في اجتماعات العمل "أو" المتحدث مع جماعة من الأصدقاء يتميزون بالجدل وإبداء الانتقادات التي تثير الآخرين ويركز الأخصائي في هذه الجلسات على إكساب الأعضاء الخبرة من أدائهم للأدوار وكيفية التفاعل مع الآخرين بالأسلوب التوكيدي المتزن.

٥- ممارسة الجماعة لأنشطة وبرامج ترفيهية وثقافية وفنية تعتبر مدخلاً غير مباشر لتدريب الأعضاء على تأكيد ذواتيهم وزيادة ثقتهم بأنفسهم بالإضافة إلى اكتشاف وصقل مهاراتهم التي تمكنهم من مواجهة مخاوفهم بشجاعة وإصرار.

٣- **جماعات الرعاية** Group care:

تعتبر جماعات الرعاية إحدى أنواع الجماعات التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي لتقديم المساعدات والخدمات المختلفة للأعضاء طبقاً لأهداف المؤسسة ونظم الرعاية المتبعة فيها.

تتشكل هذه الجماعات أما لإعطاء خدمات قصيرة الأمد أو لإعطاء خدمات رعائية طويلة الأمد. وخاصة عندما يكون الأعضاء مقيمين داخل المؤسسة فمجالات عمل هذه الجماعات تتمثل في:

- الأفراد المضطربين سلوكياً.
- المسنين المقيمين في المؤسسة.
- المعاقين الذين يتلقون خدمات من المؤسسات.
- المرضى بأمراض خطيرة مثل السرطان ويحتاجون لخدمات الجماعة.

وهذه الجماعات تتيح الفرصة لأعضائها للتعبير عن مشاعرهم وانفعالاتهم الداخلية تجاه مشكلاتهم وظروفهم التي تتطلب الرعاية والمساعدة من جانب أخصائي الجماعة. وتساهم جماعات الرعاية في تحسين الصورة الذهبية Self image للأعضاء من خلال الإحساس بالتقدير الاجتماعي الذي يتلقاه العضو من الجماعة ومن الأخصائي. كما أن الخدمات الرعائية تعمل على تنشيط قدرات الأعضاء على مساعدة بعضهم البعض **ويتحدد دور أخصائي الجماعة مع جماعات الرعاية في الآتي:**

- تحديد الأهداف الخاصة بالرعاية (الصحية أو الجسمية أو النفسية أو الاجتماعية).

- تشكيل الجماعة طبقاً لنظم المؤسسة ومعاييرها.

- يقوم أخصائي الجماعة في الاجتماعات الأولى بالتعرف على الأعضاء تعريفهم بنفسه والمؤسسة وخدمات الرعاية التي سوف يتلقونها، ويركز على تقدير مشاعر الأعضاء وإزالة المخاوف أو الانفعالات السلبية الناتجة عن احتياجاتهم ومشكلاتهم.

- يحاول أخصائي الجماعة اكتشاف المهارات والقدرات الموجودة لدى الأعضاء، والعمل على تنميتها من خلال برامج وأنشطة تمكنهم من مساعدة أنفسهم.

يسعى أخصائي الجماعة إلى تمكين الأعضاء من الحصول على الخدمات المؤسسية اللازمة لرعايتهم ونموهم اجتماعياً ونفسياً بصورة جيدة.

- أخصائي الجماعة هو المسئول عن إيجاد الرابطة والصلات الجيدة بين الأعضاء وانساق ومصادر الرعاية سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

- مساعدة الجماعة على ممارسة برامج وأنشطة بيئية ليشعر الأعضاء بأنهم جزء من المجتمع ولهم دور في تنميته مما يزيد الإحساس بالقدرة على تحقيق ذواتهم.

- مواجهة المشكلات أو الصعوبات التي تعرقل حصول الأعضاء على المساعدات أو الخدمات الرعائية من الأمور الضرورية للحفاظ على تماسك الجماعة وقوتها.

- الاستعانة بجهود العمل الفريقي يعتبر مطلباً ضرورياً لتقديم أفضل رعاية ممكنة لأعضاء الجماعة.

ومن المتوقع أن يكون لجماعات الرعاية دوراً قوياً في تقديم الخدمات للمدمنين.

في ظل الظروف والمتغيرات المعاصرة التي تفرز مشكلات نفسية واجتماعية متعددة تحتاج إلى جهود هذه الجماعات في المؤسسات الحكومية أو المؤسسات الأهلية التي تتزايد في المجتمع المعاصر.

ثالثاً: جماعات المهام Task Groups:

تمارس خدمة الجماعة في مؤسسات ومنظمات متعددة، وهذه المؤسسات والمنظمات تسعى إلى تحقيق أهدافها بالاعتماد على جهود الجماعات سواء لحل المشكلات التنظيمية أو لإيجاد حلول جديدة، وأفكار مستحدثة تمكنها من صنع واتخاذ قرارات ترتبط بالقضايا التي تواجه هذه المؤسسات والمنظمات وجماعات المهام تسعى إلى تحقيق غرضين رئيسين وهما.[٢٠]

أ- خدمة الاحتياجات التنظيمية: Serving organizations needs:

ب- خدمة احتياجات العملاء Serving needs of clients:

ويمكن تصنيف جماعات المهام وفقاً لهذين الغرضين كما يلي:



ونعرض لجماعات المهام طبقاً للتصنيف السابق بمزيد من الشرح على النحو التالي:

أ- جماعات المهام التنظيمية:

وتتضمن هذه الجماعات اللجان، والجماعات الإدارية ومجلس ممثلي الجماعات ونعرض لها كما يلي:

١- اللجان Committees:

تعتبر اللجان أكثر الأنماط شيوعاً لجماعات المهام على اعتبار أنها تستخدم لإنجاز مهام متعددة منها ما يرتبط بالمؤسسة ومنها ما يرتبط باحتياجات العملاء.

واللجنة هي جماعة من الأعضاء يأتون بالتعيين أو بالاختيار ويلتقون سوياً بطريقة منظمة لإنجاز أهداف محددة وينتدب أعضاء اللجنة شخص مسئول بالمؤسسة طبقاً للقوانين المنظمة للعمل، وقد تكون مؤقتة temporary أو دائمة permanent كجزء من كيان المؤسسة ومن أمثلة اللجان:

- لجنة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالإدارة العامة لرعاية الشباب يجتمعون للخروج بتوصيات ترتبط بالأنشطة والبرامج التي يمكن ممارستها بمراكز الشباب.

- لجنة من الموظفين المعينين للقيام بمهمة تنحصر في دراسة التغيرات المجتمعية والخروج بتوصيات ترتبط بالسياسة العامة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

-لجنة من الأخصائيين الاجتماعيين. تحاول العمل على تحديد الطرق المناسبة لتحسين الخدمات التي تقدم للفتيات الجانحات.

- اللجنة الدائمة لإقرار المشروعات الإنتاجية الصغيرة والمشكلة من جانب جمعية الصناعات الصغيرة.

ومن واقع الأمثلة السابقة فإن المهام التي تسعى اللجان إلى إنجازها تتحدد في الآتي:

أ- إنجاز المهام Accomplishing Tasks مثل اللجنة الثقافية التي تسعى إلى إقامة معرضاً ثقافياً لإحدى الأسر الطلابية.

ب- إصدار توصيات Making recommendation مثل اللجنة العليا للمرأة التي تسعى إلى إصدار توصيات لتحسين أضاع المرأة المصرية.

جـ- صنع قرارات Making decisions والتي من أمثلتها لجنة التكافل الاجتماعي بكلية الخدمة الاجتماعية والتي تسعى إلى إصدار قرارات ترتبط بنوعية الخدمات التكافلية التي يجب تقديمها للطالب وقيمة هذه الخدمات وشروط الحصول عليها.. إلخ.

د- تقديم تقارير Reports مثل اللجان التي تشكل بغرض كتابة تقريرا عن خدمات رعاية الشباب الجامعي.

وتركز اللجان في عملها على تبادل وجهات النظر المختلفة واستثمار خبرات الأعضاء وتوظيف مهامهم لإنجاز مهام اللجنة على أحسن وجه ممكن.

وتتقيد اللجان بمعايير قياسية وإجراءات إدارية أثناء إنجازها للمهام، وفي بعض الأحيان تعتمد اللجنة على العناصر المطلوبة في التقارير لتحديد سلوك الأعضاء ومناقشاتهم. وفي حالات أخرى تعتمد اللجان المتطورة على قواعد نظامية للتحكم في كيفية تناول أعضائها للقضايا المطروحة للنقاش وكيفية الوصول إلى نتائج. .

ورئيس اللجنة Chairperson ربما يعين عن طريق إدارة المؤسسة بطريقة رسمية أو ربما يختاره أعضاء اللجنة بطريقة ديمقراطية. ويحاول مساعدة اللجنة على تحديد جدول أعمال لتنظيم أعمال اللجنة، ويساعد الأعضاء على تحديد المهام وممارسة كل عضو لدوره بإيجابية داخل اللجنة.

وتلجأ اللجان إلى تقسيم المهام الكبرى إلى سلسلة من المهام الفرعية Sub Tasks مع تحديد الأدوار وتقسيم العمل فيما بينها ولذا نجد في بعض الأحيان ما يسمى باللجنة الكلية entire committe واللجان الفرعية Sub Committe تتولى إنجاز مهام حددتها اللجنة الرئيسية والكلية التي تشرف على أعمالها وتصدق على توصياتها. وتقسيم اللجان على هذا النحو يرتبط بطبيعة مهمة اللجنة ومدى حجمها. كما أن رئيس اللجنة هو الذي يقرر تشكيل اللجان الفرعية سواء عن طريق

التكليف أو الاختيار. وتتولى السلطة العليا بالمؤسسة محاسبة اللجان على أعمالها ومستوى إنجازها للمهام.

٢- الجماعات الإدارية Administrative groups:

تعتبر جماعات المهام من الجماعات التي تساعد المؤسسات على إنجاز الأهداف التنظيمية ويتم ذلك عن طريق الجماعة الإدارية. والتي غالباً ما تقوم بصياغة سياسات المنظمة والإجراءات التي يسير العمل وفقاً لها.

والجماعة الإدارية أيضاً تساهم في تحقيق الاتصال الرسمي Formal Commu-nicatin داخل المنظمة والمؤسسات تعتمد على الجماعة الإدارية في الإسهام بمعلومات مهمة تساهم في تهيئة المناخ لتحقيق وظيفة المؤسسة. ومن أمثلة الجماعات الإدارية التي تحقق ذلك هي:

- اجتماع مجلس مديري مؤسسات الأحداث المنحرفين على مستوى إحدى المحافظات. بغرض التوصل إلى إجراءات إدارية لعمل الأخصائيين الاجتماعيين بهذه المؤسسات.

- الاجتماع الأسبوعي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمستشفيات القصر العيني.

- الاجتماعات التي تتم بين رؤساء مجالس الإدارات بمراكز الشباب لإقرار الميزانية.

- الجماعة الإدارية التي تضم المديرين ورؤساء مجالس الإدارة بإحدى القطاعات الخدمية.

ومن الأنماط الشائعة للجماعات الإدارية مجلس المديرين الذي يقوم بتحديد الأهداف وصياغة الخطط وتحويلها إلى برامج ترتبط بمؤسسات خدمة الجماعة. وربما يتعامل هذا المجلس مع جماعات إدارية فرعية أخرى منها ما يختص بالميزانية budget ومنها ما يختص بأجور الموظفين hiring personnel ومنها ما يختص بتنمية مصادر التمويل Fund raising.

ولكي تستطيع الجماعة الإدارية تحقيق أهدافها فإن ذلك يتطلب توافر عدة جوانب منها :

- وضوح النظم والإجراءات الإدارية.

- تقسيم العمل وتوزيع الأدوار بصورة واضحة.

- توافر مهارات تنظيمية لدى الموظفين أعضاء الجماعة.

- توافر المصداقية في العمل وتوفير المصادر والإمكانات التي تؤدي إلى جودة العمل مع استخدام القوة والسلطة لتنفيذ القرارات المرتبطة بالمؤسسة وخدماتها.

(٣) مجالس التمثيل Delegate Counceles:

تعتبر مجالس التمثيل من الأنماط الهامة لجماعات المهام حيث أنها تعمل على خدمة العملاء، وكذلك تساهم في المشاركة في اتخاذ القرارات بصورة ديمقراطية، ويتشكل مجلس ممثلي الجماعات من الأعضاء الذين يختارون أو يعينون في المجلس بواسطة الوحدات التي ينتمون إليها.

وأعضاء مجلس ممثلي الجماعات غالباً ما يمثلون مصالح الجماعات التي ينتمون إليها أثناء الاجتماع. ويشاركون في حل المشكلات التي تعترض جماعاتهم. ويناقشون القضايا الاجتماعية التي تتطلب اتخاذ قرارات تساهم كل الجماعات في صنعها. ومن أمثلة مجلس ممثلي الجماعات.

- الاجتماع الشهري لمقرري الأسر الطلابية بكلية الخدمة الاجتماعية للعمل على مواجهة المشكلات المختلفة التي تواجه هذه الأسر.

- الاجتماع الأسبوعي لممثلي مراكز الشباب لتبادل الخبرات واقتراح البرامج والأنشطة المتطورة التي يمكن ممارستها.

- الاجتماع اليومي لقادة جماعات إحدى المعسكرات التدريبية بغرض تقييم عمل الجماعات واتخاذ قرارات مستقبلية ترتبط بعمل الجماعات وبرامج الممارسة.

- الاجتماع السنوي لممثلي مؤسسات التوجيه والاستشارات الأسرية على مستوى محافظة القاهرة.

- وتعتبر قضية التمثيل Representation من القضايا الهامة في مجالس التمثيل حيث أن الأعضاء يعبرون عن وحدات التمثيل والتي قد تكون جماعة أو مؤسسة أو قطاع من قطاعات العمل الاجتماعي، وهؤلاء الأعضاء غالباً ما يعطون السلطة للتحدث عن الوحدة التي يمثلها. وعليهم أن يعبروا عن جماعاتهم ويحاولون التعاون مع الأعضاء الآخرين بالمجلس لحل المشكلات واتخاذ القرارات التي تساهم في نمو الجماعات التي يمثلونها.

- ولما كان أعضاء المجلس هم المسئولين عن تمثيل وجهات نظر ومصالح ومشكلات الوحدات التي يمثلونها. فهم غالباً ما يتصرفون بطريقة رسمية. كما أنهم يبلغوا كفلائهم بما يحدث في المجالس وذلك يعتمد على قدرة كل عضو على تحقيق اتصال فعال بين المجلس والوحدة التي يمثلها والعكس.

٤- الفرق Teams:

يعتبر العمل الفريقي من الآليات الهامة التي تستخدم لمواجهة المشكلات المعقدة وإنجاز المهام والبرامج والمشروعات الكبرى التي تحتاج تخصصات عديدة والاستفادة من الجهود المتنوعة في توفير خدمات ذو كفاءة عالية للجماعات.

ويعرف الفريق المهني على أنه "مجموعة من الأعضاء ذو تخصصات متنوعة يعملون وفق خطط مشتركة ولكل منهم دوراً محدداً يؤديه بقدر من التناسق والتناغم مع الأعضاء الآخرين لتحقيق هدف محدد أو مجموعة أهداف"

ويتوقف نجاح فريق العمل في أداء دوره المهني على توافر الجوانب الآتية:

- تكامل التخصصات العاملة في الفريق.

- الاحترام المتبادل بين أعضاء الفريق.

- الحوار البناء والاتصال المنظم بين أعضاء جماعة الفريق.

- تحديد الأهداف والمهام التي يسعى الفريق إلى إنجازها.

- تقسيم العمل وتوزيع الأدوار وفق تخصص كل عضو.

- يتوقف نجاح الجماعة على روح الفريق وحسن قيادته.

- التغلب على الصراعات والمشكلات التي تؤثر على البناء الداخلي لفريق العمل المهني.

ويلعب قائد فريق العمل أدوار متعددة للحفاظ على تماسك الجماعة وقدرتها على تحقيق أهدافها فمن بين هذه الأدوار المسهل Facilitator والمنسق Coordinator للجماعة كما أنه يحاسب أمام المؤسسة عن أعمال الفرق.

وهناك أمثلة متعددة للفرق المهنية في مؤسسات طريقة العمل مع الجماعات والتي من بينها:

أ- الفريق المهني الذي يعمل بالمجالات الطبية والذي يتكون من "الأخصائي الاجتماعي. الطبيب المعالج. المرضة. أخصائي التغذية".

ب- الفريق المهني الذي يعمل في مستشفيات الإدمان ويتكون من "أخصائي اجتماعي. أخصائي نفسي. طبيب بشري".

جـ- الفريق المهني الذي يعمل في مجال الإعاقة ويتكون من "أخصائي اجتماعي، أخصائي نفسي. أخصائي علاج طبيعي. طبيب بشري".

د- الفريق المهني الذي يعمل في مجال رعاية الأحداث الجانحين ويتكون من "أخصائي اجتماعي. أخصائي التأهيل المهني. ضابط الشرطة. الأخصائي التربوي".

هـ- جماعة من المهنيين العاملين في مجال التوجيه والاستشارات الأسرية.

ويعتبر أخصائي الجماعة عنصراً هاماً في قيادته لفريق العمل المهني نظراً لقدرته على فهم ديناميات الفريق. وكذلك إيجاد التعاون والتكامل بين أعضاء الفريق هذا فضلاً عن قدرته على تنمية الاتصالات وتنسيق الجهود وتوظيفها لصالح جماعة

العميل، ولذا فإن استثمار جهود العمل الفريقي في خدمة الجماعة يعتبر من الأهمية بما كان لتنمية أعضاء الجماعة وتزويدهم بالخدمات الفعالة التي تساعدهم على إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم.

٥- المؤتمرات العلاجية Treatment Conferences:

يعتبر المؤتمر العلاجي إحدى جماعات المهام التي تساهم في خدمة العملاء والعمل على حل مشكلاتهم، ويعرف على أنه "جماعة من الناس يلتقون لتحقيق غرض محدد يرتبط بدراسة مشكلة العميل أو نسق العميل".

وتتكون جماعة المؤتمر العلاجي من جميع المهنيين الذين يعملون مع العملاء مباشراً، وقد ينضم إليهم في بعض الأحيان مستشارين Consultants أو خبراء Ex-perts من الذين لا يعملون مباشراً مع العميل ولكنهم يسهموا في العلاج بخبراتهم وتقديم أفكار ونصائح علاجية يمكن تطبيقها مع العملاء.

وجماعة المؤتمر العلاجي تتجه نحو إيجاد حلول للمشكلات الصعبة التي يعاني منها أعضاء الجماعات، وكذلك تسعى إلى اتخاذ قرارات ترتبط بخطط العلاج والبرامج التنفيذية. وينصب تركيز جماعة المؤتمر العلاجي على احتياجات الأعضاء أكثر من تركيزها على الأعضاء المكونين لها.

وتختلف جماعة المؤتمر العلاجي عن جماعة فريق العمل في أربعة جوانب رئيسية هي:

١- أن أعضاء المؤتمر العلاجي لا يعملوا سوياً كأعضاء الفريق.

٢- المؤتمرات العلاجية لا تنغلق على نفسها لذا لا يوجد بداخلها روح الفريق.

٣- المؤتمر العلاجي غالباً ما يكون أقل تكراراً عن الفريق حيث أنه يتشكل طبقاً لنوعية الحالات.

٤- جماعة المؤتمر العلاجي لها ثبات نسبي عن جماعة الفريق.

ومن أمثلة المؤتمر العلاجي:

- اجتماع الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين العاملين بإحدى مؤسسات الأحداث لمناقشة بعض الحالات الحرجة. والتوصل إلى خطة علاجية لمساعدة هذه الحالات.

- اجتماع الأخصائيين ومشرفي التأهيل المهني ومأمور السجن، لدراسة بعض حالات النزلاء المسجونين والتوصل إلى حلول لكيفية التعامل معها بغرض تأهيلها اجتماعياً ونفسياً.

ويرى "محمد شمس الدين أحمد" أن جماعة المؤتمر العلاجي والتي يطلق عليها اسم مؤتمر الحالات - تعقد مؤتمرها داخل المؤسسة لاستعراض الحالات العويصة سواء كانت متعلقة بأعضاء الجماعات كأفراد، أو الجماعات كوحدات قائمة بذاتها، وتكون هذه المناقشات بين جميع المشتغلين بالمؤسسات بما فيهم عند الحاجة طبيب، وطبيب نفساني. وأخصائي في علم النفس، أو غير ذلك من الأخصائيين الذين يحتاج إليهم في هذه الحالات. والغرض من وجود هؤلاء الأخصائيين هو تشخيص المشكلات على ضوء التقارير والمعلومات الموجودة، ووضع خطة للعلاج الصالح واستعراض التقدم من وقت لآخر. أو تقرير تغيير العلاج إذا استدعى الحال ذلك[٢١].

(٦) جماعات العمل الاجتماعي Social action groups:

تعتبر جماعات العمل الاجتماعي نوع من جماعات المهام التي يمكن استخدامها لأحداث التغيير المخطط في البيئة المادية أو الاجتماعية وكذلك تستخدم للتأثير على متخذي القرار للحصول على مساعدات أو خدمات لصالح فئات أو قطاعات من قطاعات المجمع.

وتعرف جماعة العمل الاجتماعي بأنها عدد من الأعضاء لديهم خبرات ومهارات متنوعة. يمكن استثمارها وتوظيفها في إطار عمل جماعي مخطط ومنظم لتحقيق أهداف اجتماعية واسعة النطاق ترتبط بجماعة من الناس أو بالبيئة المحلية ككل.

وأخصائي الجماعة الذي يتعامل مع ذلك النوع من الجماعات يساعد الأعضاء

على تنظيم أنفسهم وتوزيع المسئوليات فيما بينهم كما يمارس كل عضو دوره في إطار العمل الاجتماعي الذي تتبناه الجماعة. ويستخدم أخصائي الجماعة عدة استراتيجيات مع جماعات العمل الاجتماعي ومن بينها.

- **استراتيجية التفاوض**: حيث أنه يجعل الجماعة تقوم بالتفاوض مع المسئولين أو الجماعات الأخرى التي تشكل بناءات القوة في المجتمع وذلك للحصول على الموارد والإمكانات والخدمات اللازمة لتحقيق أهداف العمل الاجتماعي.

- **استراتيجية صنع القرارات وتحديد البدائل**: وهذه الاستراتيجية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة أعضاء الجماعة على فهم موضوع القرار وتحديده ثم دراسة القرار والقرارات البديلة، ثم اتخاذ القرار بطريقة ديمقراطية.

- يشارك فيها جميع الأعضاء، هذا بالإضافة إلى تحديد المهام المرتبطة بكل قرار وتوزيعها على أعضاء الجماعة ليقوم كل عضو بأداء ما يطلب منه وفقاً لقدراته وإمكاناته.

- **استراتيجية جمع المعلومات وتحليلها**: وتعتمد هذه الاستراتيجية على قدرة أعضاء الجماعة في جمع البيانات والمعلومات التي ترتبط بنسق العمل الاجتماعي بحيث تستطيع الجماعة أن تحدد تقريراً دقيقاً للموقف لتحليله تحليلاً دقيقاً تمهيداً للقيام بالمهام المرتبطة بالعمل الاجتماعي.

- **استراتيجية المدافعة**: وتتم عملية المدافعة من خلال تبني وجهة نظر ترتبط بحقوق العملاء، أو بمواقف الظلم الاجتماعي. والدخول في مواجهات مع المسئولين للمطالبة بالحق لتوفير الدعم المالي أو الخدمات اللازمة لعملية المساعدة أو تحقيق أهداف العمل الاجتماعي.

- **وختاماً**: يمكن القول إن جماعات العمل الاجتماعي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف ترتبط بأعضائها إذا كانت المشكلة ترتبط بأعضاء الجماعة أنفسهم. ويمكن استخدامها أيضاً في تحقيق أهداف ترتبط بمشكلات واحتياجات البيئة المحلية وفي كلتا الحالتين فإن أخصائي الجماعة يستخدم الاستراتيجيات سالفة الذكر في العمل مع هذه الجماعات.

سادساً: مشكلات الجماعات:

يعرف جيتس "GATES" المشكلة فيقول[٢٢]:

توجد المشكلة بالنسبة لفرد "ما" عندما يكون أمامه هدف محدد لا يمكنه بلوغه بصور السلوك المألوفة لديه، وتنشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعترض سبيل تحقيق الغرض، أما إذا كان الطريق ممهداً ومفتوحاً فعندئذ لا تكون ثمة مشكلة.

ويرى جاريسون "GARRISON" أن المشكلة هي[٢٣]:

موقف يحتوي على هدف يراد تحقيقه، ولكن قدرات الفرد تعجز عن تحقيق الهدف.

والمشكلة كما يعرفها معجم المصطلحات الاجتماعية[٢٤]:

ظاهر تتكون من عدة أهداف أو وقائع متشابكة وممتزجة بعضها بالبعض لفترة من الوقت ويكتنفها الغموض واللبس وتواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها.

ويمكن تحديد المشكلة إجرائياً على النحو التالي:

أ- أن المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف، إما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد أو الجماعة، أو لعدم قدرة الفرد أو الجماعة على إدراك وسائل تحقيق هذا الهدف.

ب- عندما لا يستطيع الفرد أو الجماعة مواجهة الموقف بقدراتها الحالية تصبح لديها مشكلة وتصبح في حاجة إلى المساعدة.

جـ- قد تتعدى المشكلة حدود الموقف، لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف إشكالية متشابكة تواجه الأفراد والجماعات وتحتاج إلى الدراسة والتحليل للتوصل إلى حلول خاصة بها.

وتعتبر الجماعة هي البيئة التي يتفاعل من خلالها الأعضاء مع بعضهم البعض، ويشاركون سوياً لإنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، ولذا فإن الجماعة تواجه

بالمشكلات التي تعرقل التفاعلات الإيجابية والعلاقات البناءة داخل الجماعة وقد تعطل قدرة الجماعة على إنجاز أعمالها.

ويمكن تصنيف وحصر مشكلات الجماعات في الأنواع الآتية:

١- مشكلات بنائية.

٢- مشكلات وظيفية.

٣- مشكلات ترتبط بالعلاقات والتفاعلات.

٤- مشكلات ترتبط بالممارسة المهنية.

ونستطيع شرح وتوضيح هذه المشكلات على النحو التالي:

• مشكلات بنائية:

هي تلك المشكلات التي تهدد بناء الجماعة وكيانها، إذ بوجود هذه المشاكل تبدو الجماعة مفككة. وغير قادرة على تحقيق أهدافها، وتصبح العلاقات والتفاعلات ضعيفة بالدرجة التي تجعل عمليات المشاركة والترابط ليس لها وجود حقيقي في الجماعة. مما يجعل جاذبية الجماعة للأعضاء ضعيفة جداً.

ويمكن تحديد المشكلات التي تؤثر على بناء الجماعة وكيانها في الآتي:

أ- مشكلة عدم وجود معايير واضحة لعضوية الجماعة:

إن وجود معايير واضحة لعضوية الجماعة، كالسن، والخبرات والمهارات السابقة للعضو، وقيمة الاشتراك، وغيرها من الخصائص التي يجب توافرها في أعضاء الجماعة، تؤثر تأثيراً بالغاً في تكوين الجماعة وزيادة ديناميتها. الأمر الذي يدفع الجماعة إلى تحديد معايير محدودة للعضوية، بل أن الجماعات الأكثر نمواً قد تقوم بتحديد لجنة خاصة بالعضوية. تتولى اختيار أعضاء الجماعة وفقاً لمحددات معينة، ومن هذا المنطلق فإن عدم وجود معايير للعضوية أو عدم وضوح هذه المعايير يؤدي إلى اضطراب بناء الجماعة وتماسكها.

ب- مشكلات ترتبط بحجم الجماعة:

يعتبر حجم الجماعة من العوامل الهامة التي تؤثر في التفاعلات والعلاقات بين أعضاء الجماعة، فالجماعة ذات الحجم الصغير، تظهر من خلالها التفاعلات المباشرة والعلاقات القوية، وبالتالي يستطيع أخصائي الجماعة استثمار هذه التفاعلات والعلاقات في إحداث التغيير المرغوب في شخصيات الأعضاء.

أما الجماعات كبيرة الحجم فإن تفاعلاتها وعلاقتها تصبح غير مباشرة، كما تظهر الشلل والعشيرات التي يكون بها تأثير هدام على الجماعة، كما لا يستطيع الأخصائي التدخل المهني الفعال مع هذه الجماعات.

ولذا يمكن القول إن صغر حجم الجماعة بدرجة كبيرة يؤدي إلى وجود مشكلات ترتبط بقلة التفاعلات وبطئ النمو والتغير لعضو الجماعة، كما أن كبر حجم الجماعة بدرجة زائدة يجعل الفرصة سانحة للشلل والعشيرات، ويؤدي ذلك إلى تفكك الجماعة. الأمر الذي يؤكد على تكوين الجماعة من حجم مناسب يتراوح ما بين ١٥ إلى ٢٥ حتى نضمن تماسك الجماعة وحيويتها.

جـ- مشكلات ترتبط بالموارد والإمكانات:

تلعب الموارد والإمكانات دوراً هاماً في تمكين الجماعة من ممارسة برامج وأنشطة في ضوء احتياجاتها ورغباتها. وبالتالي تستطيع تحقيق أهدافها وإنجاز مهامها. ولذا فإن قلة الموارد والإمكانات المادية اللازمة لممارسة البرامج والأنشطة الجماعية تعتبر من المشكلات التي تؤثر على بناء الجماعة. وليس الإمكانات المادية فقط، بل أن قلة الموارد والكفاءات البشرية سواء داخل الجماعة أو في المؤسسة يعتبر من المشكلات التي تهدد كيان الجماعة وتطورها.

- **مشكلات وظيفية:**

والمقصود بالمشكلات الوظيفية هنا، المشكلات التي تتعلق بقيام الجماعة بوظائفها

كجماعة تعمل على تحقيق أهدافها. **ويمكن تلخيص هذه المشكلات الوظيفية للجماعة في الآتي:**

١- عدم فهم أهداف وأغراض الجماعة:

إن أكبر مشكلة تعترض الجماعة وتقف حجر عثرة أمام تماسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أفرادها ووضع برنامج شامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم هو عدم فهم الأعضاء وكذلك الأخصائي لأهداف وأغراض الجماعة بوضوح.

٢- مشكلات ترتبط بقادة الجماعة:

- إن وجود قادة من أعضاء الجماعة من الأمور الضرورية لتحمل بعض المسئوليات المرتبطة بالعمل مع الجماعة، ولقدرتهم على التأثير في باقي الأعضاء ليشاركوا كجماعة في تحقيق الأهداف. ولذا فإن أخصائي الجماعة عليه أن يسعى جاهداً لتنمية الصفات القيادية في الأعضاء.

- وفي بعض المواقف الجماعية يظهر القائد بأسلوب تسلطي، فتسلط القيادات يؤثر على الروح المعنوية للأعضاء، كما يؤدي إلي ضعف الإنجاز على المدى البعيد، ويقلل من روح المشاركة والتعاون والمساعدة التبادلية بين أعضاء الجماعة مما يساعد على تفككها، ويمكن القول إن مشكلة القيادة التسلطية من المشكلات الوظيفية التي تؤثر على الجماعة ككل. وهذا يدفع أخصائي الجماعة إلى تدريب الأعضاء على مهارات القيادة الديمقراطية، والتدخل لمنع الديكتاتورية أو التسلط من القادة في مختلف مواقف الحياة الجماعية.

- ومن المشكلات المرتبطة بالقيادة، مشكلة عدم التجديد في القادة، فإن ذلك قد يؤدي إلى الجمود وعدم التطور بالنسبة للجماعة ككل. وكذلك تحكم القادة في الجماعة ككل بشكل يؤدي إلى نفور الأعضاء من الجماعة.

٣- مشكلات التنظيم الوظيفي للجماعة:

يعتبر التنظيم الوظيفي من الجوانب الهامة لتحقيق أهداف الجماعة ويتضمن

التنظيم الوظيفي "تحديد وظائف قيادية للجماعة مثل مقرر الجماعة، السكرتير، أمين الصندوق.. وضع لائحة الجماعة - تحديد اسم للجماعة وشعار لها".

وفي بعض الأحيان تظهر مشكلات ترتبط بالتنظيم الوظيفي ومنها:

أ- عدم وضوح الأدوار الخاصة بالقادة:

فإن غموض الأدوار القيادية وعدم تحديد المسئونيات والواجبات الخاصة بالعضو القيادية يجعله غير قادر على أداء وظيفته مما يؤثر على الجماعة ككل وقدرتها على أداء وظائفها.

ب- عدم وجود لائحة للجماعة:

إن وجود لوائح تنظيمية خاصة بالجماعة يساهم في تحديد المعايير الواجب اتباعها عند القيام بأي عمل معين أو ممارسة أي برنامج. وبالتالي فإن عدم وجود هذه اللوائح يجعل هناك عشوائية في العمل الجماعي، وكذلك تضعف عملية الانضباط أثناء المواقف الجماعية المختلفة مما يؤدي ذلك إلى عدم قدرة الجماعة على القيام بوظائفها.

جـ- عدم وجود توازن بين حجم الجماعة والتنظيم الوظيفي لها:

يمكننا القول إنه كلما كان حجم الجماعة صغيراً كلما انكمش التنظيم الوظيفي لها. بمعنى أن الأعضاء القياديين يصبحوا عدد قليل والعكس صحيح. وبالتالي فإن الإخلال بالتوازن التنظيمي بين حجم الجماعة ووظائف قيادتها يؤدي إلي وجود خلل في أداء الأدوار. وهذا يعرقل الجماعة عن تحقيق أهدافها ووظائفها.

- **مشكلات ترتبط بالعلاقات والتفاعلات داخل الجماعة:**

إن التفاعلات والعلاقات تعتبر لب أو جوهر الممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات، وذلك لأن أخصائي الجماعة يستخدم هذه التفاعلات والعلاقات في تعديل السلوك أو تغيير الاتجاه أو تنمية روح المشاركة والتعاون بين أعضاء الجماعة ولذا فإن أي مشكلة تطرأ على التفاعلات والعلاقات سوف يؤدي إلي تفكك الجماعة

وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها، ويمكن تحديد المشكلات التي ترتبط بهذا الجانب في الآتي:

أ- مشكلات سوء العلاقات الداخلية بين أعضاء الجماعة:

إن وجود تفاعل سلبي بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى سوء العلاقات داخل الجماعة، كما يؤدي هذا إلى كثرة التفاعلات الثنائية، ووجود الشلل التي تتبنى أهداف مغايرة لأهداف الجماعة، وهذا يساهم في تفكك الجماعة وإعاقة نموها ونمو أعضائها. الأمر الذي يدفع أخصائي الجماعة إلى التدخل في المواقف المختلفة لإزالة أي توترات تؤدي إلى سواء العلاقات، وعلى الأخصائي هنا أن يستخدم مبدأ التفاعل الجماعي الموجه، الذي يوجه الأخصائي إلى زيادة التفاعلات بين الأعضاء بعضهم البعض أو بينه وبين الأخصائي.

ب- مشكلات سوء العلاقة بين الجماعة والجماعات الأخرى:

إن علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى يعتبر عاملاً هاماً من العوامل المؤثرة في ديناميكية الجماعة، الأمر الذي يجعل أي تأثير سلبي يطرأ على هذه العلاقة من النواحي التي تجعل الجماعة غير قادرة على الابتكار والتجديد لعدم الاحتكاك بأعضاء آخرين خارج الجماعة، كما أن التفاعلات والعلاقات تبدو محدودة، كما تقل درجة المشاركة بين الجماعات داخل المؤسسة.

ولذا فإن أخصائي الجماعة عليه أن يحاول تحسين المناخ العلاقي بين جماعته والجماعات الأخرى. من خلال إقامة برامج مشتركة وكذلك من خلال عمله مع مجلس ممثلي الجماعات الذي يتولى إدارة شئون الجماعات داخل المؤسسة.

جـ- مشكلة كثرة المنازعات داخل الجماعة:

إن الاختلاف في الرأي بصورة زائدة. والمنازعات التي تنشأ بين عدد كبير من الأعضاء يؤثر على تفاعلات وعلاقات الأعضاء مع بعضهم البعض. وقد يؤدي هذا إلى انقسام الجماعة إلى أحزاب. وقد تنشأ المنازعات نتيجة لعدم نضج الجماعة

وعدم قدرتها على إدارة شئون الحياة الجماعية، أو قد تنشأ نتيجة لعدم قدرة القادة على اتباع الأساليب الديمقراطية بصورة سليمة مع أعضاء الجماعة. لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التي تظهر في الجماعة في مراحلها الأولى حتى لا تحتاج إلى الوقت الطويل والمجهود الكبير من أخصائي الجماعة كي يعمل على خفضها وإزالة أسبابها.

د- المشكلات السلوكية المرتبطة بأعضاء الجماعة :

نظراً لأن الجماعة تتكون من أعضاء فإن كل عضو يختلف عن الآخر في شخصيته وأنماطه السلوكية وقدراته وإمكانياته، ولذا نجد أن بعض الأعضاء الذين يحاولون استخدام الجماعة لحل مشكلاتهم وإشباع رغباتهم الشخصية التي تتعارض مع الجماعة، ويصبحون هؤلاء الأعضاء عوامل هدم وتفكك بدلاً من البناء والتماسك، فالشخص السلبي الذي يشكو دائماً بضعف الروح المعنوية للجماعة، قد يشتت أعضائها. والشخص الذي لا يتحمل المسئولية ويماطل ولا يؤدي العمل الذي يطلب منه، والشخص الذي يتدخل فيما لا يعنيه، والشخص الأناني الذي لا يتعاون مع باقي أعضاء الجماعة، كل هؤلاء يسببون مشكلات في الجماعة يؤدي إلى تعطيلها وعدم تقدمها التقدم المرغوب فيه نحو تحقيق أهدافها المرجوة، ولذا من الضروري أن يتعامل الأخصائي مع هذه الأنماط السلوكية لأعضاء الجماعة ليتكيفوا مع الجماعة ويصبحوا أعضاء صالحين فيها.

• مشكلات ترتبط بالممارسة المهنية في العمل مع الجماعات: .

تشير الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات إلى تلك الأفعال المهنية المخططة التي يقوم بها أخصائي الجماعة أثناء عمله مع الأنواع المختلفة من الجماعات، ويستخدم الأخصائي في الممارسة المهنية برامج وأنشطة، ومبادئ ومهارات ترتبط بطريقة العمل مع الجماعات، ويتوقف نجاح الممارسة على مدى توافر الخبرات والمهارات لدى أخصائي الجماعة. **وترتبط بالممارسة المهنية في العمل مع الجماعات عدة مشكلات وهي:**

أ- قلة الخبرات والمهارات لدى أخصائي الجماعة:

في بعض الأحيان يعمل مع الجماعة أخصائيين اجتماعيين حديثي الخبرة في العمل مع الجماعات الأمر الذي يؤدي إلى ضعف قدرة الأخصائي في مساعدة الجماعة على وضع برامجها، أو التدخل الفعال في حل مشكلاتها، وكذلك ضعف قدرة الأخصائي على مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغير. وللتغلب على هذه المشكلة. يمكن الاستعانة بالمشرفين المهنيين الذين يساعدوا أخصائيو العمل مع الجماعات، ولذا من الضروري توفير هؤلاء المشرفين في كافة المؤسسات الاجتماعية.

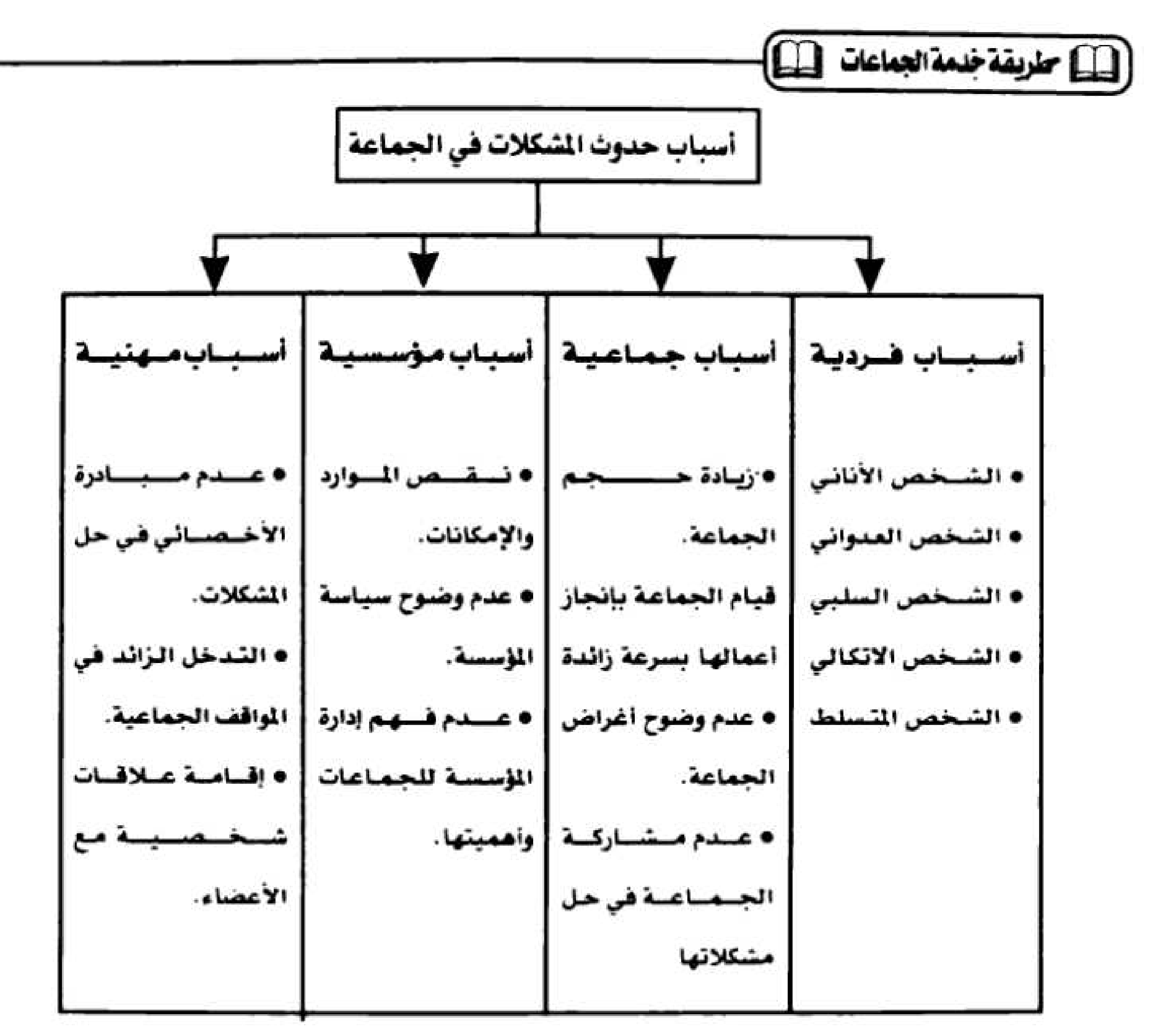
ب- عدم تدخل الأخصائي في حل المشكلات الصغيرة:

من المشكلات التي ينعكس أثرها على الجماعة ككل عدم تدخل الأخصائي في حل هذه المشكلات الصغيرة التي قد تحدث داخل الجماعة، وذلك لأن عدم حل هذه المشكلات يؤدي إلى تفاقمها وذلك يؤدي إلى تفكك الجماعة وسوء العلاقات الاجتماعية داخلها. ولهذا يجب على أخصائي الجماعة التدخل في الوقت المناسب لمساعدة الجماعة على تدارك مشكلاتها ووضع الحلول لهذه المشكلات.

جـ- الممارسة المهنية العشوائية:

في بعض الأحيان تكون ممارسات الأخصائيين عشوائية وغير مخططة. وتنعكس آثار هذه العشوائية على الجماعة وأهدافها. لأن عدم التخطيط للبرامج والأنشطة والاجتماعات الجماعية لا يمكن الجماعة وأعضائها من تحقيق أهدافها أو التغلب على مشكلاتها. ولهذا فإن التخطيط يعتبر أسلوب علمي يجب أن يستخدمه أخصائي الجماعة في التدخل المهني في العمل مع الجماعات.

وبعد أن تعرضنا للمشكلات الجماعية. فيمكننا القول إن هناك أسباب تؤدي إلى حدوث هذه المشكلات، **ونستطيع تحديد هذه الأسباب من خلال الشكل الآتي:**



ويمكننا التحليل الموجز لهذه الأسباب لتوضيح علاقتها بمشكلات الجماعة على النحو التالي:

١- الأسباب الفردية:

نقصد بالأسباب الفردية لحدوث مشكلات الجماعة، تلك الأنماط السلوكية غير السوية التي تودي إلى حدوث مشكلات داخل الجماعة، **ويمكننا تحديد هذه الأنماط السلوكية التي ترتبط بشخصيات بعض الأفراد في الجماعة كما يلي:**

أ- الشخص الأناني:

هو الذي يحب الاستئثار بالذات، ويميل إلى تفضيل مصلحته الشخصية على مصلحة الجماعة.

ب- الشخص العدواني:

يحاول نقد أو لوم الآخرين، ومهاجمة الجماعة دون مبرر ويشكك في دوافع الآخرين، وينقص من قدراتهم.

جـ- الشخص السلبي:

يحاول التقليل من نجاحات الآخرين، ويبدي آراء سلبية في أدوار باقي الأعضاء، ولا يشجع الجماعة على إنجاز أعمالها.

د- الشخص الاتكالي:

يحاول الاعتماد على الغير بصورة زائدة، ولا يتحمل المسئوليات الملقاة على عاتقه.

هـ- الشخص المتسلط:

يحاول أن يسيطر على بعض الأعضاء، ويعطى توجيهات في صورة أوامر ويؤكد السلطة في تعامله مع الآخرين.

يتضح مما سبق أن هذه الشخصيات تؤدي إلى إحداث المشكلات داخل الجماعة. مما يجعل الأخصائي على وعي بخصائصها وسماتها لكي يتعامل معها بأساليب مهنية ليساعدهم على التكيف مع الجماعة.

٢- الأسباب الجماعية:

وهذه الأسباب ترجع إلى الجماعة ككيان وأسلوبها في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف. ويمكن تحديد هذه الأسباب على النحو التالي:

أ- زيادة حجم الجماعة[٢٥]:

كلما زاد عدد أعضاء الجماعة عن الحد المعقول كلما أصبحت العلاقات بين الأفراد علاقات ثانوية، وشعروا بشئ من الحرمان وعدم شعورهم بأهميتهم، هذا الشعور الذي قد يكون سبباً في خلق المشكلات المتعددة التي تنتج عن مقاومة الأفراد لتلك الأوضاع.

ب- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة:

إن ظهور المشكلات في الجماعة مرتبطة بالسرعة التي تؤدي بها الجماعة أعمالها، لأن قيام الجماعة بإنجاز أعمالها بسرعة زائدة يزيد احتمال الوقوع في أخطاء يمكن تداركها وتلافيها إذا ما قامت الجماعة بتأدية عملها بتؤدة وسرعة معتدلة.

جـ- عدم وضوح أغراض الجماعة:

إن عدم وضوح أغراض الجماعة وفهمها بمعرفة الجماعة والأخصائي لذو أثر كبير في إيجاد المشكلات المتعددة، والتي ينتج عنها تفكك الجماعة.

د- عدم مشاركة الجماعة في حل مشكلاتها:

من الأخطاء المهنية أن ينفرد الأخصائي بدراسة مشكلات الجماعة والتوصل إلى حلول لهذه المشكلات، لأن هذا الأسلوب يؤدي إلى ضعف قدرة الجماعة على إنجاز أعمالها وحل مشكلاتها، وتصبح الجماعة تعتمد على الأخصائي بصورة مستمرة، ولذا من الضروري أن يقوم الأخصائي بتشجيع الجماعة على حل مشكلاتها واشتراكها في ذلك من خلال الاجتماعات والمناقشات الجماعية المختلفة.

٣- الأسباب المؤسسية:

في بعض الأحيان تكون المؤسسة بمواردها وسياستها وإدارتها وأهدافها هي السبب في حدوث المشكلات الخاصة بالجماعة ويمكن تحديد الأسباب المرتبطة بالمؤسسة في النواحي الآتية:

أ- نقص الموارد والإمكانات الموسسية:

إن نقص الموارد والإمكانات المادية الخاصة بممارسة البرامج والأنشطة الجماعية، والتي من بينها الأدوات - النواحي المالية - تؤدي إلى عدم قدرة الجماعة على ممارسة برامجها أو أنشطتها. وبالتالي لا يمكن تحقيق الأهداف والأغراض الخاصة بالجماعة. كما أن نقص الكفاءات البشرية بالمؤسسة يقلل من فرص الجماعة في

الاستعانة بالخبراء والمتخصصين. وذلك يحرم الجماعة من الاستفادة من هذه الخبرات في كافة شئون الجماعة. ولذا يجب على أخصائي الجماعة أن يحاول الاستفادة من الإمكانات الذاتية في الجماعة سواء كانت مادية أو بشرية حتى يمكن مساعدة الجماعة على النمو والتقدم.

ب- عدم وضوح نظام المؤسسة:

إن عدم وضوح نظام المؤسسة - التي تتمثل في لوائحها وقوانينها وقراراتها المنظمة للعمل - يؤدي إلى حدوث مشكلات خاصة بالجماعات فهناك معايير تنظيمية تراعيها الجماعة عند تنفيذ البرنامج لها علاقة بالمؤسسة مثل الموارد التي تساهم بها المؤسسة وكيفية الحصول عليها.. إلخ فعدم وضوح هذه الجوانب التنظيمية للجماعة يعوق قدرتها على ممارسة البرامج والأنشطة.

ولهذا فيجب على الأخصائي أن يكون على وعي ودراية بنظام المؤسسة ووظيفتها، وأن يحاول توضيح هذا النظام لأعضاء الجماعة، حتى تتمكن الجماعة من العمل في ظل هذا النظام المؤسسي.

جـ- عدم فهم إدارة المؤسسة بالجماعات وأهميتها:

إن عدم فهم إدارة المؤسسة للجماعات وأهميتها وكيفية إدارتها، يجعل هناك عدم اهتمام بالجماعات داخل المؤسسة وعدم اقتناع بجدوى العمل معها.

وبالتالي تصبح الجماعات الموجودة داخل المؤسسة جماعات شكلية ولا تقوم على إنجاز أهداف جوهرية للأعضاء أو المؤسسة.

٤- الأسباب المهنية:

هناك بعض الأسباب التي تتعلق بأخصائي الجماعة وتؤدي إلى حدوث المشكلات الجماعية، وهذه الأسباب المرتبطة بالأداء المهني هي:

أ- التدخل الزائد في المواقف الجماعية:

إن تدخل الأخصائي في الحياة الجماعية بصورة زائدة يؤدي إلى تقليل من

التفاعلات بين أعضاء الجماعة، وكذلك لم تتمكن الجماعة من الاعتماد على نفسها في إنجاز أعمالها، وهذا يقلل من درجة التماسك والنمو للجماعة. ولذا فإن التدخل الزائد يكون سبباً في حدوث المشكلات.

ب- تحويل العلاقات المهنية إلى علاقات شخصية:

إن تكوين الأخصائي لعلاقات شخصية مع أعضاء الجماعة، يؤدي إلى اهتزاز مكانة الأخصائي بالنسبة للجماعة، كما أن الأخصائي بهذا الأسلوب يصبح عضو في الجماعة فلا يستطيع التوجيه أو الإرشاد أو المساعدة بالنسبة للجماعة وأعضائها. ولذا فإن أخصائي الجماعة عليه أن يقيم العلاقات مع الجماعة على أساس الثقة المتبادلة والحرية المتبادلة والتقبل المتبادل، ولا يحاول تحويل العلاقات المهنية إلى علاقات شخصية حتى لا تقل مكانته أمام أعضاء الجماعة ولا يستطيع توجيهها.

يتطلب حل المشكلات الجماعية والفردية سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد على التوصل إلى حل وتشكل بمجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعليمها والتدريب على استخدامها في حل المشكلات من قبل أعضاء الجماعات.

ونموذج حل المشكلة يعتمد على عدة خطوات لحل المشكلة وهذه الخطوات هي:

- تحديد المشكلة.
- تحليل المشكلة.
- اقتراح حلول مختلفة.
- اختيار الحل والتخطيط لتنفيذه.
- تنفيذ الحل.
- تقييم الحل.

المراجع

1- David W. Johnson, Frank P. Johnson : Joining Together, Group theory and Group skills, N.W., prentice - Hall international, inc., 1991, P.10.

2- Ibid, P11.

٣- مارفن شو: ديناميات الجماعة، ترجمة مصري حنوره ومحي الدين حسين، القاهرة، دار المعارف، ١٩٩٠، ص ٣٠ .

4- REXA. SKI DMORE, introduction to social work, N.j., Englwood clffes, 1982. P221.

5- Charles zastrow: social work with groups, united states Books, cole, 2001, P13.

6- Ibid, P18.

٧- كلارنس أ. ديول : ترجمة محمد الحاج خليل، السلوك الإنساني في الإدارة التربوية، الأردن، دار مجدلاوي للطباعة والنشر ١٩٩٣ ص ١٢٩ .

٨- ماجدي عاطف محفوظ: استخدام أخصائي الجماعة لتكنيكي لعب الدور والمناقشة الجماعية وإكساب الأعضاء المهارات الإجرائية رسالة دكتوراة، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢، ص ٦٩ .

9- Dean H. Joan Larsen; Direct social work Practice. Printed in united states of Americs the Dorsey press, 1982, P319.

١٠- ماجدي عاطف محفوظ: المرجع السابق ص ٩٨ : ط١٠ .

١١- عبدالفتاح عثمان، خدمة الفرد في المجتمع النامي، القاهرة، الأنجلو المصرية، ط١ ١٩٨٠، ص ٢٥٩ .

12- Robert Braker. dictionary social work, national association of social workers inc, 1987, P66 .

13- Ibid, p.66.

١٤- عبدالحميد عبدالمحسن عبدالحميد، خدمة الجماعة أسس وعمليات، القاهرة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٩٢، ص ٤٥ .

15- Haward goldstain, creative change, n.y tavistock publication, 1987, p.13.

16- Ibid, p.14.

١٧- ارتوف وتينج مقدمة في علم النفس، المملكة العربية السعودية، الرياض دار المريخ للنشر ١٩٨٣، ص ٣١١ .

18- robert Brker: op cit p49 .

١٩- ارنوف وتينج مرجع سابق، ص ٣٠٢ .

20- Ronald W.Toseland: An interduction to group work practice, N.Y. Macmillan puls lishing co, 1981, P299.

٢١- محمد شمس الدين أحمد: الإشراف المهني في العمل مع الجماعات: القاهرة، يوم المستشفيات، ١٩٨٥ .

٢٢- أحمد بلقيس، توفيق مرعي، الميسر في علم النفس التربوي، بيروت، دار الفرقان، ١٩٨٢، ص ٣٥٣ .

٢٣- نفس المرجع، ص ٣٥٤ .

٢٤- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت مكتبة لبنان، ١٩٨٢، ص ٣٢٧ .

الفصل الثالث

أخصائي العمل مع الجماعات

- أولاً: التعريف بأخصائي الجماعة والصفات الواجب توافرها فيه.
- ثانياً: المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة.
- ثالثاً: المهارات المهنية التي يستخدمها الأخصائي في عمله مع الجماعات.
- رابعاً: أساليب التنمية المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات.

أخصائي العمل مع الجماعات

تعتمد طريق خدمة الجماعة على أخصائي الجماعة في تحقيق أهدافها حيث أن الأخصائي هو المسؤول عن تطبيق المبادئ واستخدام المعارف العلمية وتوظيفها من خلال عمله مع الأعضاء والجماعات التي يعمل معها، ليس ذلك فحسب بل يتوقف تطور الطريقة وارتفاع مكانتها على ما لدى أخصائي الجماعة من مهارات متنوعة تمكنه من الأداء المهني الفعال في أي مجال من مجالات الممارسة.

ولما كان أخصائي الجماعة أحد العناصر البؤرية لممارسة طريقة خدمة الجماعة، فإنه من الضروري أن نتناول بعض الموضوعات الهامة التي ترتبط بالتعريف به وبالصفات الواجب توافرها فيه، ومسئولياته ومهاراته، والصعوبات التي قد تواجهه في عمله وكيف يتغلب عليها، بالإضافة إلى أساليب تنميته المهنية والتي يمكن أن يستخدمها هو ذاتياً لكي يتطور وينمو بالشكل المرغوب:

أولاً: التعريف بأخصائي الجماعة والصفات التي يجب توافرها في شخصيته.

يمكن النظر إلى أخصائي الجماعة باعتباره شخص مهني معد إعداداً نظرياً وعملياً لكي يقوم بكافة أدواره ومسئولياته تجاه الجماعة وأعضائها، لمساعدتهم على النمو والتطور ومواجهة المشكلات التي تعترضهم بنجاح.

وأخصائي الجماعة يمكن النظر إليه باعتباره محدث التغيير Change agent، على اعتبار أنه يقوم باستخدام الجماعة كوسيط يمكن من خلاله إحداث التغيير المرغوب في الأعضاء وبيئاتهم.

كما يمكن النظر إلى أخصائي الجماعة أيضاً باعتباره الممارس المهني (Practitioner) وذلك لأنه يستخدم معارف ومهارات مهنة الخدمة الاجتماعية في تدخله المهني بصفة عامة ومعارف ومهارات الطريقة بصفة خاصة، هذا فضلاً عن التزامه بأخلاقيات المهنة في تعامله مه الجماعات والمؤسسات وزملاء المهنة وزملاء

العمل...إلخ.

وأخصائي الجماعة سواء أكان شخصاً مهنياً أو ممارساً مهنياً أو محدث التغيير، فيشترط أن يكون خريج كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية التي تتولى إعداده لممارسة وأداء عمله مع الجماعات وفقاً لبرامج تعليمية مخططة.

ويرى (محمد شمس الدين أحمد) أن أخصائي الجماعة يجب أن تتوافر فيه العديد من الصفات مثل التجاوب، الإنصاف والتقدير، الثقة بالنفس، الذكاء، الاستقرار الإنفعالي، حب الناس، الثبات في المعاملة، مشاركة أعضاء الجماعة، الانطلاق، الكفاية والخبرة.(١)

وبالنظر إلى الصفات سالفة الذكر نلاحظ أنها ضرورية وأساسية للأخصائيين الذين عملون مع الجماعات حيث أن توافرها يعتبر أساس لتكوين شخصية اجتماعية ومهنية قادرة على ممارسة الطريقة بكفاءة دفاعية، ولكن توافر هذه الصفات جميعها يعتبر من الأمور النادرة، فإذا توافرت غالبيتها يصبح أخصائي الجماعة مؤهلاً للقيام بعمله وبصورة طيبة.

ويمكننا تحديد أهم الصفات التي يجب توافرها في أخصائي العمل مع الجماعات فيما يلي:

أ- القدرة على الاتصال والتفاعل مع الآخرين:

ونعني بتلك الصفة أن يكون أخصائي الجماعة شخص اجتماعي لديه قبول من الآخرين، وتتميز شخصيته بالحضور عندما يتفاعل مع مجموعة من الناس، ولديه جاذبية في الحديث، ومرتباً في أفكاره، ويستخدم أساليب متنوعة في التواصل سواء لفظية أو غير لفظية تمكنه من قوة التأثير.

ب- الرغبة والاستعداد للعمل الجماعي:

أخصائي الجماعة ينجح في أداء عمله إذا كان راغباً فيه ومستعداً للعمل مع الجماعات ولديه شعور بالسعادة نتيجة عمله، فالرغبة والاستعداد الداخلي من

العوامل التي تهيئ أخصائي الجماعة لاكتساب الجديد دائماً والعمل على تجربته مع الأعضاء.

ج- التعقل والهدوء:

والمقصود بالتعقل والهدوء أن يكون أخصائي الجماعة متزناً في انفعالاته، حكيماً في قراراته، فهاتين الصفتين تجعله قادراً على مواجهة المشكلات بنجاح وكذلك يستطيع توجيه الأعضاء توجيهاً إيجابياً وبناءاً.

د- احتواء أعضاء الجماعة وحل مشكلاتهم:

في كثير من المواقف الجماعية قد يثور الأعضاء أو ينقسمون على أنفسهم أو يفشلون في مسابقة أو إنجاز عمل معين، وبالتالي فإن قدرة أخصائي الجماعة على احتواء الأعضاء وإخراجهم من الحالة السلبية المسيطرة عليهم تعتبر من الصفات الضرورية التي يمكن خلالها الحفاظ على الجماعة وتماسكها ومساعدتها على حل مشكلاتها.

هـ- أخصائي الجماعة كنموذج للاقتداء:

من الصفات الضرورية التي يجب أن تتوافر في أخصائي الجماعة أن يكون نموذجاً ومثالاً يحتذى في السلوك القويم والتعاون الإيجابي والعمل الجاد، فإذا أصبح كذلك يغرس في الأعضاء هذه الجوانب وبطريقة غير مباشرة وهذا ما ننشده في العمل الجماعي.

و- احترام الناس والزملاء:

من الصفات الأساسية التي تدفع أخصائي الجماعة في التقدم والنجاح أن يكون محترماً لذاته وللناس جميعاً. بحيث يكسب احترام الجميع وتعاطفهم. ليس ذلك فقط بل أن احترام زملاء العمل يتيح له الفرصة لتبادل الخبرات والعمل التعاوني الجاد الذي يهيئ لجماعته النمو والتطور.

ز- التجديد والابتكار:

من الصفات التي يجب توافرها في أخصائي الجماعة أن يكون مجدداً في عمله المهني ليقضي على الرتابة والملل والإعياء المهني، كما أن الابتكار يساعده على التوصل إلى أفكار وحلول وبرامج متطورة وغير تقليدية، تضيف إلى الجماعة خبرات ومهارات متنوعة.

ح- صفات الشخصية الإسلامية:

ومن الصفات التي يجب أن تتوافر في أخصائي الجماعة تلك الصفات النابعة من التراث الإسلامي والتي تتمثل في الإخلاص في العمل والأمانة والصبر والعدالة في التعامل مع الأعضاء، والاحتساب في الأجر. فهذه الصفات إذا توافرت سوف تمهد الطريق لأخصائي الجماعة لتحقيق جميع الأهداف التي يصبو إليها. وتمسك أخصائي الجماعة بها في عمله يساهم في غرسها في الأعضاء وهذا ما نريده لتكوين الشخصية الصالحة القادرة على التوافق والتكيف مع المجتمع إلى أقصى حد ممكن.

وفي نهاية عرضنا للصفات الواجب توافرها في أخصائي الجماعة، تجدر بنا الإشارة للقول بأن هذه الصفات تؤثر في الشخصية الاجتماعية والمهنية للأخصائي وبعضاً من هذه صفات موروثة والآخر مكتسب، وما يجب وضعه في الاعتبار أن تكون هذه الصفات موجودة لدى أخصائي الجماعة،. وأن تحتوي برامج الإعداد المهني عليها، وكذلك أن يسعى أخصائي الجماعة إلى إيجاد هذه الصفات فيه سعياً للنمو المهني.

ثانياً: المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة:

يقوم أخصائي الجماعة بمسئوليات مهنية عديدة تجاه أعضاء الجماعة كأفراد وتجاه الجماعة ككل وتجاه المؤسسة التي يعمل بها وتجاه المجتمع المحلي ونحو زملاء المهنة والعمل، والتزام الأخصائي بهذه المسئوليات تكفل له التقدم في عمله المهني وأداء أدواره بطريقة إيجابية تساهم في فعالية الطريقة وتطورها. ويمكننا عرض هذه المسئوليات بمزيد من الإيضاح على النحو التالي:

(١) المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة تجاه أعضاء الجماعة كأفراد:

أ- تحديد احتياجات أعضاء الجماعة كأفراد بأسلوب علمي مبني على النظريات العلمية ومن بين النظريات التي يمكن الاعتماد عليها، نظرية الحاجات ونظرية الدوافع، وغيرها.

ب- الفهم الواعي والإدراك الهادف لمراحل النمو الإنساني ومتطلبات كل مرحلة من هذه المراحل وخصائصها، فمن خلال ذلك يستطيع أخصائي الجماعة تفسير المشكلات السلوكية الفردية وفقاً للمرحلة العمرية وبالتالي يصبح قادراً على تنمية السلوكيات الإيجابية والتفاعل مع المسئوليات الفردية.

جـ- العمل على تنمية وتطوير أنماط السلوك الإيجابية لأعضاء الجماعة والتي من بينها السلوك التنظيمي، السلوك القيادي، السلوك التعاوني، السلوك الإنجازي، مع ضرورة استخدام الجماعة كوسيط لتنمية هذه السلوكيات الإيجابية بالإضافة إلى المقابلات الفردية خارج اجتماعات الجماعة.

د- العمل على علاج أنماط السلوك السلبي والتي من بينها الانطواء والعدوان والاتكالية والتسلطية. ولعل مواجهة هذه المشكلات الفردية يتم في إطار ثلاثة خطوات هي: مساعدة العضو عن طريق الجماعة، خارج اجتماعاتها أو التحويل إذا لزم الأمر(٢)

هـ- تطوير قدرات الأعضاء ذوي المهارات الخاصة إلى أقصى حد ممكن، مع توظيف هذه القدرات والمهارات لصالح الجماعة ككل، من خلال البرامج والأنشطة الجماعية.

و- تدريب أعضاء الجماعة على أداء المهام الفردية التي تسند إلى كل عضو حتى تنمو لدى كل عضو القدرة على تحمل المسئولية.

ز- قياس التطور والنمو الذي يحدث لكل عضو من أعضاء الجماعة من حيث علاقاته مع باقي أعضاء الجماعة وكذلك قدرته على تحمل المسئولية وكذلك قدرته

على مواجهة مشكلاته الشخصية التي تواجهه.

هـ- كتابة تقرير فردي عن كل عضو من أعضاء الجماعة يتضمن كل شيء عنه ووضعه الأسري والتعليمي والاجتماعي والتطورات التي تحدث في شخصيته، والرجوع إلى هذه التقارير وقت الحاجة.

(٢) المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة تجاه الجماعة ككل:

أ- التحديد الدقيق والتقدير العلمي لاحتياجات الجماعة والتي تعبر عن الاهتمامات المشتركة، على أن يستخدم أخصائي الجماعة الملاحظة العلمية والاتصال والتفاعل كأساليب علمية لدراسة الجماعة وتحديد احتياجاتها.

ب- التعامل مع الجماعة من واقع مرحلة النمو التي تمر بها ووفقاً لخصائص المرحلة ومشكلاتها، على أن يمارس أخصائي الجماعة الدور المهني المناسب للعمل على انتقال الجماعة إلى مرحلة نمو أخرى.

جـ- مساعدة الجماعة على مواجهة مشكلاتها، للحفاظ على تماسكها ووحدتها، وقدرتها على إنجاز الأهداف، مع ضرورة مشاركة الأعضاء في حل المشكلات لتنمية مهاراتهم في هذا الجانب.

د- تدريب الجماعة على القيادة الذاتية لغرس السلوك الديمقراطي في الأعضاء ولزيادة نضجهم وقدرتهم على تحمل المسئولية.

هـ- التركيز على تفعيل علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى سواء الموجود بالمؤسسة أو بالجماعات الخارجية لأن ذلك يزيد من دائرة العلاقات الاجتماعية وتبادل الخبرات ويساهم في تنمية الابتكار والإبداع داخل الجماعات.

و- قياس شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة للتعرف على نوعية العلاقات الإيجابية أو السلبية واكتشاف القيادات والشلل والعشيرات والتعرف على الأعضاء الهامشيين. ثم العمل على تطوير الكوادر القيادية وتنمية العلاقات الإيجابية، على أن تتم عملية القياس على فترتين متتابعة لتوجيه العملية الجماعة وفقاً لأسس علمية.

ز- مساعدة الجماعة على اختيار برامجها بحيث تكون مشبعة لاحتياجاتهم ورغباتهم، وكذلك اختيار القادة المناسبين للجماعة بالأسلوب الديمقراطي مع توفير المساعدة اللازمة لهم.

جـ- العمل على الاستفادة من الموارد المتاحة ومساعدة الجماعة على استثمارها من خلال البرامج والأنشطة الجماعية.

ك- مساعدة الجماعة على اختيار التنظيم الملائم لأهدافها، على أن تكون الأدوار والمسئوليات محددة تحديداً دقيقاً بما يتناسب وقدرات كل عضو من أعضاء الجماعة.

ل- التقويم المستمر للجماعة للتعرف على الأهداف التي تحققت وكذلك لتلافي السلبيات ومواجهتها، وتدعيم الإيجابيات وتطويرها، على أن يشارك أعضاء الجماعة في هذه العملية لتعوديهم على التقويم الهادف والنقد البناء.

(٣) المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة تجاه المؤسسة:

تعتبر المؤسسة ذلك البناء التنظيمي الذي يسعى إلى تحقيق أهداف ترتبط باحتياجات العملاء ومشكلاتهم. وللمؤسسة هيكلها الإداري والفني الذي يقوم برسم السياسات وتدبير الموارد والإمكانات اللازمة للمؤسسة وعملائها. وأخصائي الجماعة يقوم بأداء مسئوليات مهنية محددة تجاه المؤسسة تتمثل في الآتي:

أ- الالتزام بأداء عمله كما حددته المؤسسة وطبقاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، مع الأخذ في الاعتبار للعلاقة التبادلية بين عمل أخصائي الجماعة والتخصصات الأخرى العاملة في المؤسسة.

ب- ربط الجماعة بالمؤسسة من حيث الأهداف والنظم واللوائح والمعايير المنظمة للبرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة، وكذلك بالخدمات التي تقدمها المؤسسة للعملاء.

جـ- إقناع قيادات المؤسسة بأهمية الجماعات ودورها الهام في تنمية شخصيات الأعضاء. وأهمية البرامج التي تمارسها الجماعات، فإن هذا الاقتناع ضروري لتهيئة

المناخ الملائم لعمل الجماعات ونموها في إطار من التقبل والمرغوبية الاجتماعية.

د- العمل على تبسيط الإجراءات المعقدة والقضاء على الروتين الوظيفي حتى يتمكن أعضاء الجماعة من الاستفادة من خدمات المؤسسة بسهولة ويسر.

هـ- تدعيم روح العمل الفريقي بين التخصصات العاملة في المؤسسات مع الاحترام المتبادل بين أعضاء الفريق وممارسة العمل في إطار خطة واضحة المعالم تحتوي على اختصاصات محددة لكل عضو على أن يتم العمل باسلوب تكاملي وشمولي ولصالح الجماعة وأعضائها.

و- التفكير المستمر في استحداث خدمات مؤسسية جديدة لمواجهة المشكلات المختلفة. ولإشباع احتياجات الأعضاء المتنوعة.

ز- الحفاظ على موارد المؤسسة وترشيد استخدامها والتفكير في استحداث موارد جديدة وترسيخ هذه الأفكار لدى الجماعات الموجودة بالمؤسسة.

ح- تفعيل العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من خدماتها واستثمار ذلك لصالح الجماعات التي يعمل معها الأخصائي.

(٤) المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة تجاه المجتمع المحلي:

أ- ربط الجماعة بالمجتمع من خلال البرامج والأنشطة التي تهدف المساهمة في حل المشكلات الكبرى مثل محو الأمية. البطالة. المشكلات البيئية. مشكلات انخفاض المشاركة السياسية..إلخ[٢]

ب- دراسة المجتمع المحلي من حيث السكان. الموارد. العادات والتقاليد، البناء الاجتماعي. القوى المؤثرة. المؤسسات الاجتماعية. الاحتياجات والمشكلات، والاستفادة من نتائج هذه الدراسة عند إقامة مشروعات أو برامج جماعية ترتبط بالبيئة أو المجتمع المحلي.

جـ- التعرف على انطباعات أهالي المجتمع المحلي نحو المؤسسة وخدماتها والجماعات وبرامجها، وتحليل هذه الانطباعات والاستفادة منها في عمليات التطوير.

د- التركيز على البرامج التي تهدف إلى الحوار البناء بين قيادات المجتمع وأعضاء الجماعات لفهم قضايا المجتمع ومشكلاته ولبناء اتجاهات إيجابية بناءة تساهم في أهداف التنمية.

هـ- تعميق الانتماء والاتجاه نحو المحافظة على الممتلكات العامة لدى أعضاء الجماعات، وأن يترجم ذلك إلى مضامين سلوكية يمارسها الأعضاء(٤).

(٤) المسئوليات المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة تجاه زملاء المهنة:

أ- احترام زملاء المهنة والعمل والتعاون معهم في كل الأمور التي ترتبط بالعمل مع الجماعات.

ب- مساعدة الأخصائيين الجدد على فهم مسئولياتهم الخاصة بالعمل مع الجماعات. وتذليل كافة الصعوبات التي قد تعترض توافقهم في العمل.

جـ- تبادل الخبرات والتجارب الناجحة مع الزملاء، لتوفير الحد الأقصى من الاستفادة والنمو المهني.

د- الاهتمام بعقد المؤتمرات المهنية لمناقشة الظواهر والمشكلات الجماعية والتوصل إلى حلول فعالة لها.

هـ- التدخل لحل الصراعات والمشكلات التي قد تنشأ بين الزملاء، ومحاولة التوفيق بينهم.

و- الوقوف بجانب الزملاء عند المطالبة بحقوقهم أو حقوق أعضاء الجماعة، على أن يتم ذلك من خلال اتباع الطرق والأساليب المشروعة للتأثير على متخذي القرار في تحقيق المطالب العادلة.

ز- تقبل النقد الهادف والبناء والموضوعي والاستفادة منه في تطوير الشخصية المهنية لأخصائي الجماعة.

ثالثاً: مهارات أخصائي الجماعة:

تعتبر المهارة من الأسس الضروري لأداء أي عمل مهني، كما أنها الوسيلة لزيادة

الكفاءة العملية والتطبيقية للأخصائيين الاجتماعيين في ممارسة برامج التدخل المهني مع العملاء.

والمهارة في أبسط معانيها هي القدرة على التطبيق وقد ينظر إليها على أنها : (القدرة على القيام بالأعمال الحركية المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة وهناك درجات مختلفة للمهارة degree of skills ويمكن التعرف عليها عن طريق اختبار المهارة Skill Tests التي تمكن من معرفة مدى اكتساب المهارة اللازمة لممارسة مهمة معينة والعامل الماهر Skilled Worker هو الذي حصل على جميع المؤهلات اللازمة لأداء مهمة أو حرفة ما.[٥]

ويرى البعض أن المهارة هي القدرة على دفع وتسيير عمليتي النمو والتغيير إلى أقصى حد ممكن والسيطرة عليهما في حدود قدرات الأعضاء.[٦]

ويمكننا تعريف المهارة في خدمة الجماعة على أنها:

قدرة أخصائي الجماعة على استخدام وتوظيف ما لديه من معارف متنوعة في مواقف التدخل الفعال مع الجماعة وأعضائها للوصول بهم إلى أقصى معدلات النمو والتطور، على أن يتحقق ذلك بأساليب وتكنيكات متعددة قادراً على تطبيقها بسهولة ويسر.

وأخصائي الجماعة يجب أن يتصف ويتميز بمهارات عديدة ومتنوعة تناولها العلماء من خلال تصنيفات وآراء متنوعة نعرضها فيما يلي

تصنيف (البورت Alebort) عام ١٩٨٥م:[٧]

يرى "البورت" أن أخصائي الجماعة يجب أن يكون لديه مهارات عديدة ومتنوعة تتمثل في الآتي:

- المهارة في إقامة العلاقات المهنية مع الأعضاء، مع ضرورة تنمية العلاقات بين الأعضاء أنفسهم.
- المهارة في التشخيص وتقدير الاحتياجات الجماعية.
- المهارة في الملاحظة والتحليل للمواقف والمشكلات الجماعية.

- المهارة في تكوين الجماعات.
- المهارة في توجيه العملية الجماعية.
- المهارة في قيادة وتوجيه الجماعة وأعضائها.
- المهارة في التخطيط لأنشطة وبرامج الجماعة.
- المهارة في التسجيل.
- المهارة في استخدام موارد المؤسسة.
- المهارة في تقويم البرامج والأنشطة الجماعية.
- المهارة في الاتصال.

تصنيف (محمد شمس الدين أحمد) عام ١٩٨٦م:[٨]

يرى "شمس" أن أخصائي الجماعة يجب أن يكون لديه أربعة مهارات أساسية هي:

- المهارة في تكوين العلاقات الطيبة بين الأخصائي والأعضاء.
- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة.
- المهارة في تقدير واستخدام المشاعر.
- المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر.

تصنيف (هدى سليم عبدالباقي) عام ١٩٩٦م:[٩]

تصنف المهارات المهنية لأخصائي الجماعة إلى:

- إنشاء علاقات مهنية.
- تحليل المواقف المختلفة داخل الجماعة.
- القدرة على مشاركة الجماعة.
- القدرة على التعامل مع شعور الجماعة.

- القدرة على تطوير برامج الجماعة.

- القدرة على استغلال مصادر البيئة وإمكانات المؤسسة.

- القدرة على تقييم عمله مع الجماعة.

وبنظرة تحليلية إلى التصنيفات سالفة الذكر نجد أنها جميعاً اتفقت على المهارة في تكوين العلاقات المهنية، وذلك على اعتبار أن تكوين العلاقات مع الأعضاء يجب أن تتم في إطار التقبل المتبادل وإظهار روح الود من جانب أخصائي الجماعة للأعضاء بجانب إبداء الرغبة في المساعدة مع اتاحة الفرصة للأعضاء لكي يطرحوا أفكارهم ومقترحاتهم بحرية، وأخصائي الجماعة الماهر عليه أن يستخدم أساليب تربوية في التعامل مع الأعضاء مع تجنب النقد اللازع أو العقاب البدني للحفاظ على نشأة وتكوين العلاقة المهنية الإيجابية بين الطرفين، كما يجب الابتعاد عن العلاقات التوحدية مع عضو أو بعض أعضاء الجماعة حتى لا يتهم الأخصائي بالتحيز فتسوء علاقاته مع باقي أعضاء الجماعة، وكذلك تنمو العلاقات بين أعضاء الجماعة عندما يتوجه الأخصائي نحو حل الصراعات والخلافات التي تنشأ بين الأعضاء، ليس ذلك فحسب بل كذلك مساعدة الجماعة على اختيار البرامج الملائمة لها وترتبط بتحقيق أهدافها، وفي الواقع أن مهارة تكوين العلاقات من المهارات البؤرية التي يتوقف عليها قدرة أخصائي الجماعة على تطبيق بقية المهارات الأخرى والتي تتعلق بعمليات خدمة الجماعة والمواقف العملية الأخرى التي ترتبط بالحياة الجماعية.

وبجانب المهارات التي ذكرت مسبقاً نستطيع أن نحدد المهارات الواجب توافرها لأخصائي الجماعة فيما يلي:

- المهارة في الاتصال.

- المهارة في حل المشكلة.

- المهارة في الملاحظة.

- المهارة في التوجيه.

- المهارة في القيادة.

- المهارة في اتخاذ القرارات.

ولعل هذه المهارات إذا توافرت لدى أخصائي الجماعة تمكنه من العمل بفاعلية مع الجماعات على اختلاف أنواعها سواء كانت جماعات نمو أو جماعات مهام أو جماعات علاجية. وهذا ما جعلنا نؤكد على أهمية هذه المهارات وضرورة استخدامها، ولذا سوف نعرضها بمزيد من الإيضاح على النحو التالي:

(١) المهارة في الاتصال Communication Skills:

يقصد بالاتصال تبادل الآراء والأفكار عن طريق وسائل لفظية وغير لفظية.

كما يعرف الاتصال أيضاً بأنه تفاعل بين طرفين حول موضوع (ما) بوسائل متعددة، يسمى إحدى الطرفين مرسل والطرف الآخر مستقبل، وعملية الاتصال من العمليات الضرورية في خدمة الجماعة على اعتبار أن أخصائي الجماعة والأعضاء يمثلان طرفي هذه العملية ولكن تبادلية الإرسال والاستقبال بينهما تجعله اتصال هادف وتفاعلي ومتعدد القنوات.

والاتصال في خدمة الجماعة اتصالاً "وديا" يعتمد على تقدير مشاعر الأعضاء والجو النفسي المحيط بهم، وهذا ما يجعل الاتصال ذو تأثير قوي في تغيير الأعضاء والجماعة.

ولكي يكون أخصائي الجماعة ذو مهارة في عملية الاتصال لابد أن تتوافر لديه عدة جوانب[١٠].

أ- القدرة على تنظيم الأفكار.

ب- القدرة على التحدث الجيد.

جـ- القدرة على الإنصات الواعي لأعضاء الجماعة.

د- القدرة على استخدام وسائل متنوعة في عملية الاتصال سواء كانت لفظية أو

غير لفظية كالإشارات والإيماءات وحركات اليدين وتعبيرات الوجه..إلخ

هـ- القدرة على التفكير المنطقي والتحليل والاستنتاج.

و- القدرة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث كوسائل معينة تستخدم في زيادة المعلومات أو تعليم مهارات، أو التبصير بخطورة وضع معين أو مشكلة معينة.

ز- القدرة على فهم أعضاء الجماعة واستخدام وسائل الاتصال المناسبة لخصائصهم ومستوياتهم العمرية والثقافية والتعليمية والنفسية والاجتماعية.

فإذا كان لدى أخصائي الجماعة القدرات السابقة يصبح ماهراً في عملية الاتصال التي يتأتى من خلالها التأثير المرغوب في أعضاء الجماعة.

(٢) المهارة في حل المشكلة Problem Solving Skill:

تعرف المشكلة بأنها كل ما يعترض الفرد أو الجماعة ويعرقل قراراتهما على تحقيق الأهداف، والمشكلات التي تواجه أخصائي الجماعة كثيرة ومتنوعة منها المشكلات الفردية والجماعية والمؤسسية. وإذا تركت هذه المشكلات دون حل قد تؤدي إلى تفكك الجماعة وانهيارها وكذلك فشل أخصائي الجماعة في تحقيق أهدافه المهنية. الأمر الذي يتطلب أن تتوافر لديه قدرات خاصة لمواجهة هذه المشكلات والعمل على حلها بكفاءة وفاعلية.

والمهارة في حل المشكلات تعني قدرة أخصائي الجماعة على تحديد المشكلة وتحليلها، والتوصل إلى حلول فعالة للتخفيف من آثارها أو القضاء عليها، وأخصائي الجماعة لكي تتوافر لديه هذه المهارة يجب أن يتصف بالقدرات الآتية:

أ- قدرة أخصائي الجماعة على تحديد المشكلة من جميع جوانبها ومساعدة الجماعة على فهمها بصورة واضحة.

ب- قدرة أخصائي الجماعة على تحليل المشكلة لتحديد العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوثها.

جـ- قدرة أخصائي الجماعة على مساعدة الأعضاء لطرح أكبر قدر من الحلول والمفاضلة بينها.

د- قدرة أخصائي الجماعة على مساعدتها لاختيار حل مناسب للمشكلة وتنفيذه.

هـ- قدرة أخصائي الجماعة على تقويم الحل ومعرفة النتائج على أن تشارك الجماعة في ذلك.

و- قدرة أخصائي الجماعة على مساعدتها للاستفادة من نتائج التقويم في عدم الوقوع في المشكلات مرة أخرى[١١].

وتتجلى المهارة في حل المشكلات في مدى استفادة أخصائي الجماعة من تطبيق الخطوات السابقة في التغلب على المشكلات، وكذلك قدرته على تعليم أعضاء الجماعة وتدريبهم على خطوات حل المشكلة حتى يتمكنوا من الاعتماد على أنفسهم في التغلب على مشكلاتهم.

(٣) المهارة في الملاحظة Observation Skill :

تعتبر الملاحظة وسيلة أساسية لدراسة الجماعة وأعضائها، فعن طريقها يتمكن من تتبع ظواهر معينة أو أنماط سلوكية أو مواقف ومشكلات ترتبط بالعملية الجماعية ومن ثم نستطيع رصدها وتحليلها ثم التدخل المهني الفعال للقضاء على المشكلات أو الظواهر السلبية أو لتغيير خطط التدخل وفقاً للملاحظات التي لها صفة التكرار وتعكس أوضاع معينة في الجماعة وأعضائها.

ولما كانت الملاحظة تعتمد على سلامة الحواس (النظر، الانصات، والتركيز) فإن من يقوم بها يجب أن تتوافر فيه قدرات خاصة تؤهله لاستخدامها بمهارة في الدراسة والتوجيه والتطوير ولكي تتوافر في أخصائي الجماعة مهارة الملاحظة يجب أن يتصف بالقدرات الآتية:

أ- قدرة أخصائي الجماعة على الاستفاذة من الملاحظات التلقائية. واستخدامها في التوجيه والإرشاد للجماعة وأعضائها أثناء عمله المهني.

ب- قدرة أخصائي الجماعة على رصد أنماط السلوك المتكرر الذي يصدر عن عضو أو مجموعة أعضاء، والعمل على تعديلها حفاظاً على الجماعة وتماسكها.

د- قدرة أخصائي الجماعة على استخدام الملاحظة كوسيلة لجمع البيانات عند القيام ببحوث ترتبط بالجماعة وأعضائها.

هـ- قدرة أخصائي الجماعة على تحليل الملاحظات والمشاهدات بالأسلوب الكمي والكيفي.

جـ- قدرة أخصائي الجماعة على الاندماج ومشاركة الجماعة لتسجيل بعض الملاحظات ولكن يتم ذلك في إطار دوره المهني لتطبيق ما يسمى (بالملاحظة بالمشاركة).

ز- قدرة أخصائي الجماعة على تسجيل ما يلاحظه بشكل منظم ودقيق لتصبح الملاحظة لها قيمتها العلمية.

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن مهارة الملاحظة من المهارات التي لها أهميتها في طريقة خدمة الجماعة بشرط أن يعي أخصائي الجماعة الفرق بين الملاحظة كأداة من أدوات التدخل المهني والملاحظة كأداة من أدوات جمع البيانات، ويمكن تحديده فيما يأتي:

- الملاحظة كأداة من أدوات التدخل المهني يستخدمها أخصائي الجماعة أثناء اجتماعه مع الجماعة. ليستخدم ما يلاحظه في التوجيه الفوري للأعضاء أو للتعديل من وضعه المهني نتيجة لما يرصده من انطباعات.

- أما الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمي يستخدمها أخصائي الجماعة عند القيام بأي دراسة علمية لجمع بيانات عن الجماعات وأعضائها سواء بالملاحظة البسيطة أو المنظمة أو الملاحظة بالمشاركة.[١٢]

وأخصائي الجماعة الماهر يستخدم كلا النوعين من الملاحظة ولكن حسب طبيعة الموقف التدخلي، وحسب طبيعة الأهداف المراد تحقيقها من استخدام الملاحظة.

(٤) المهارة في التوجيه الجماعي Group guidance skill:

يقصد بالتوجيه الجماعي: أن يقوم أخصائي الجماعة بتقديم النصح والإرشاد وتعديل السلوك والأفكار وأعضاء الجماعة أثناء ممارستهم للبرامج والأنشطة وفيما يرتبط باحتياجاتهم ومشكلاتهم.

والتوجيه الجماعي يتحقق من خلال عمليات مباشرة تعتمد على المناقشة والحوار والاقناع وتقديم النصيحة المباشرة عن طريق أخصائي الجماعة، كما يتحقق أيضاً من خلال عمليات غير مباشرة مثل ممارسة للبرامج والأنشطة وحل المشكلات، والتدريب على المهارات.

ويتميز التوجيه والإرشاد في طريقة خدمة الجماعة أنه لا يعتمد على الوعظ والتلقين وإنما يعتمد على التفاعل والعلاقات وإنجاز المهام، وتعتبر الجماعة وسيط يمكن استخدامه لإحداث التوجيه الذاتي "بمعنى أن يصبح كل عضو ناصحاً أو مرشداً ومساعداً للعضو الآخر" شريطة أن تصل الجماعة إلى مرحلة النصح.

ولكي يصبح أخصائي الجماعة ذو مهارة في التوجيه يجب أن تتوافر فيه القدرات الآتية:

أ- قدرة أخصائي الجماعة على تحديد مضمون التوجيه والإرشاد الجماعي والذي يرتبط بتعديل السلوك أو إكساب المهارات أو زيادة المعلومات والمعارف ... إلخ.

ب- قدرة أخصائي الجماعة على تحديد أساليب التوجيه والإرشاد المناسبة لخصائص الأعضاء والجماعة وترتبط بمضمون عملية التوجيه والاحتياجات الجماعية، التعليم بالقدوة والنموذج، والمسابقات والمناظرات، والمحاضرات والندوات، والتدريب على المهارات..إلخ.

جـ- قدرة أخصائي الجماعة على مساعدة الأعضاء على الاختيار الحر من بين البدائل والمقترحات بما يناسب قدراتهم وإمكاناتهم.

د- قدرة أخصائي الجماعة على تقديم الاستشارات الناجحة المبنية على المعرفة

والخبرة والمهارة، والتي تساهم في مواجهة المشكلات الفردية والجماعية.

هـ- قدرة أخصائي الجماعة على توفير الموارد والإمكانات المادية والبشرية بالاستعانة بالمؤسسة والبيئة لممارسة برامج التوجيه والإرشاد الجماعي الفعال مع الجماعات.

(٥) المهارة في القيادة Leadership Skill:

القيادة عملية هامة تساعد الجماعة على تحقيقً أهدافها وإنجاز أعمالها، وعلى الرغم من كونها عملية داخلية تنبع من الجماعة ويمارسها الأعضاء إلا أن أخصائي الجماعة هو المحرك الأساسي لهذه العملية، وهو الذي يساعد الجماعة على اختيار قادتها ويتولى تهيئة كل عضو قيادي لممارسة دوره بطريقة سليمة وفعالية.

وأخصائي الجماعة إذا توافرت فيه سمات القيادة المهنية يصبح قادراً على التأثير في الجماعة وأعضائها وتوجيههم نحو تحقيق أهدافهم في إطار تفاعل إيجابي وعلاقات هادفة وتعاون مثمر يساعد كل عضو على القيام بدوره وتحمل مسئولياته.

ومهارة القيادة تتطلب من أخصائي الجماعة مراعاة الجوانب الآتية:(١٣)

أ- اتباع الأسلوب الديمقراطي في العمل مع الأعضاء، مع اتاحة الفرصة لهم للتعبير عن أفكارهم والمشاركة الهادفة في حل مشكلاتهم والتخطيط والتنفيذ للبرامج والأنشطة التي يمارسونها.

ب- استخدام القيادة الموقفية كوسيلة لتدريب أعضاء الجماعة عن أن يصبحوا قياديين قادرين على ممارسة أدوارهم وتحمل مسئولياتهم.

جـ- عندما يقوم أخصائي الجماعة بقيادة الجماعة نظراً لصغر سنها أو لعدم نضج أعضائها، يجب أن يتم ذلك في إطار مهني ولفترات محددة مع طرح البدائل أمام الأعضاء ويترك لهم حق الاختيار.

د- أخصائي الجماعة قد يسند إليه قيادة جماعات مهنية كاللجان أو الجماعات الإدارية الموجودة بالمؤسسة. فقيادته لها يجب أن تقوم على أساس الموازنة بين إنجاز

المهام والأهداف مع مراعاة العلاقات الإنسانية للأعضاء.

(٦) المهارة في اتخاذ القرار Design Making Skill:

خدمة الجماعة من الطرق المهنية التي تهدف إلى مساعدة الجماعات على اتخاذ القرارات المدروسة في كافة المواقف المرتبطة بحياة الجماعة (كالتخطيط للبرامج وحل المشكلات أو لدراسة موضوعات معينة تهم الجماعة وأعضائها).

واتخاذ القرار كعملية تحتاج إلى قيام أعضاء الجماعة بالدراسة المتأنية لموضوع القرار ثم تصويت الجماعة عليها للوصول إلى قرارات تحظى بموافقة الجماعة وبالتالي يلتزم الأعضاء بتنفيذها بقناعة كاملة.

وأخصائي الجماعة تصبح لديه المهارة في اتخاذ القرارات إذا توافرت فيه القدرات الآتية:[١٤]

أ- قدرة أخصائي الجماعة على تحديد الموضوعات المراد دراستها واتخاذ القرارات حولها، مع التأكد من فهم الأعضاء لها.

ب- قدرة أخصائي الجماعة على استخدام طرق اتخاذ القرار حسب نوع الجماعة وأهدافها وخصائص الأعضاء المكونين لها. فالأخصائي يتخير الطريقة المناسبة من بين ثلاث طرق:

- اتخاذ القرار بالتفويض: عندما تعطى الجماعة الحق للأخصائي ليتخذ القرار نيابة عنهم.

- اتخاذ القرار بالأغلبية: عندما يوافق غالبية الأعضاء على القرار ويرفض الأقلية.

- اتخاذ القرار بالإجماع: عندما تجمع الجماعة على القرار.

جـ- قدرة أخصائي الجماعة على استخدام تكتيكات لتفعيل مشاركة الجماعة في اتخاذ القرارات مثل الجماعة الإسمية أو المناقشات التراكمية أو الاجتماعات الرسمية...إلخ.

د- قدرة أخصائي الجماعة على صياغة القرار في شكل حل قابل للتنفيذ أو بعمل يمكن القيام به أو ببرنامج يمكن ممارسته. فالصياغة الدقيقة والواضحة تتيح الفرصة لفهم القرارات وكيفية تحويلها إلى واقع ملموس.

رابعاً: أساليب التنمية المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات:

تعتبر التنمية المهنية عملية ضرورية لتطوير الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين للعمل مع الجماعات، ولكي تتحقق هذه العملية بالكيفية المطلوبة، فمن الضروري أن تقوم المؤسسات التي تمارس الطريقة من خلالها وكذلك الممارسين باتباع مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى تطوير ورفع كفاءة أخصائي الجماعة وهذه الأساليب هي:

(١) الاطلاع المستمر على الاتجاهات الحديثة في خدمة الجماعة:

يجب على أخصائي الجماعة أن يطلع على كل جديد يرتبط بالطريقة ومعارفها النظرية ووسائلها التطبيقية، ولذا فإنه على المؤسسات القيام بتوفير المراجع العلمية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة، وأخصائي الجماعة يجب أن يكون لديه مكتبته الخاصة والتي يسعى من خلالها إلى الإلمام بكل جديد ليس في الطريقة فحسب بل في العلوم المرتبطة بها كعلم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع والعلوم الأخرى ذات الصلة.

(٢) تبادل الخبرات والتجارب الناجحة بين الممارسين لطريقة خدمة الجماعة.

إن تبادل الخبرات يعتبرمن الأمور الضرورية للتنمية المهنية لأخصائي الجماعة حيث يستطيع من خلالها تعلم الجديد والعمل على تجربته، ومع تراكم الخبرات يتحسن الأداء المهني للأخصائي في عمله مع الجماعة، ولتحقيق ذلك يجب على أخصائي الجماعة مراعاة ما يلي:

أ . عقد اجتماع دوري كل شهر يضم الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في نفس المجال، ويكون الهدف منه عرض البرامج الناجحه والمستحدثه وكذلك المشروعات

الجماعيه التي لاقت قبولاً من جانب الأعضاء والمؤسسه. ويتم مناقشتها وتحديد أوجه الاستفاده منها.

ب. عقد لقاءات دورية تضم اخصائيو العمل مع الجماعات والتخصصات الأخرى ذات الصله بمجال الممارسه لمناقشة بعض المشكلات والقضايا المرتبطة بالجماعات واعضائها. والتوصل إلى حلول فعالة لها والعمل على تنفيذها من منظور شمولي وتكاملي.

(٣) الحرص على المشاركة في الدورات التدريبية:

تعتبر الدورات التدريبية من الوسائل الأساسية لتطوير مهارات الممارسين لطريقة خدمة الجماعة. اذ انها تهيئ الفرص الفعاله لالتقاء الاكاديميين والتنفيذيين وكذلك الكفاءات البشرية في مجال الممارسه، فالاستفاده هنا تصبح اجتماعيه ومهنية في آن واحد. ولذا فمن الضروري أن يحرص اخصائي الجماعة على المشاركه في الدورات. التدريبية في مجال تخصصه أو في مجال التدريب على وسائل الاتصال أو في مجال اخر ذو صله بالعمل مع الجماعات.

(٤) الاستتاره برأي الخبراء والمستشارين:

الخبره والاستشاره تعتبر اساس أي نجاح في العمل المهني فعن طريق تحصيل الخبرات نتعلم كيف نواجه المشكلات وكيف تطبق المهارات وكيف نوظف المعارف في عملنا المهني. وعن طريق الاستشاره نأخذ الرأي السديد والنصيحة والمهنية التي تعود بالنفع على الجماعة وأعضائها. ولهذا فان اللجوء للخبراء والمستشارين يعتبر أمر ضروري لممارسة الطريقة إلا أن الاستعانه بالخبراء يعتبر مبدأ أساسي في خدمة الجماعة على اعتبار أن تطوير هويات الأعضاء أو حل مشكلاتهم قد تطلب خبراء متخصصين في هذه الجوانب.

(٥) المشاركه في المؤتمرات العلمية:

من الأمور الضرورية التي تهدف الى تطوير الممارسه المهنية لطرق الخدمه الاجتماعيه. تلك المؤتمرات التي تعقدها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعيه. فعن طريقها تناقش البحوث العلمية وتعرض التجارب المهنية وتصدر التوصيات التي تهدف الى التطوير والتنمية المهنية.

واخصائي الجماعة عليه أن يحرص على حضور المؤتمرات العلمية والمشاركه في المناقشات الدائره والاستفاده منها، ويمكنه هو وزملائه التفكير في عمل بحث تطبيقي يرتبط بالعمل مع الجماعات والقيام بعرضه من خلال هذه المؤتمرات لتصبح المشاركه أكثر فعاليه للأكاديميين والتنفيذيين في ذلك الوقت.

وفي النهاية يمكن القول أن التنمية المهنية لاخصائي الجماعة هي مسئولية مشتركة بين المؤسسات والكليات والمعاهد الأكاديمية وللأخصائيين الاجتماعيين أيضاً. فالكل يجب أن يقوم بدوره في هذا الجانب.

المراجع

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعيه، مرجع سابق.

(٢) ابراهيم مرعي: الجماعات في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق.

(٣) ماجدي عاطف محفوظ: مستقبليات خدمة الجماعة في ضوء اتجاهات العولمه: في بحث مرجعي مقدم الى اللجنه العلمية لترقية الاساتذه والاساتذه المساعدين، 2001.

(٤) نصيف فهمي منقريوس:، العلاقه بين خدمه الجماعة وتنمية الاتجاه نحو المحافظه على الملكيه العامه، رساله دكتوراه، غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1981.

(٥) أحمد ذكي بدوي: قاموس المصطلحات الاجتماعيه، سابق ذكره، صـ378.

(٦) محمد شمس الدين أحمد، المرجع السابق.

(٧) Alberts. Alissi: Prispective on Social group work practice : N.g. ADIVI Sion of macmillan publishing co, inc, 1985.

(٨) محمد شمس الدين أحمد: المرجع السابق.

(٩) هدى سليم عبدالباقي، مرجع سبق ذكره، صـ75.

(١٠) ماجدي عاطف محفوظ:، استخدام اخصائي الجماعة لتكتيكي لعب الدور والمناقشه الجماعيه واكساب الأعضاء المهارات الاجتماعيه، مرجع سابق، صـ120

(١١) نفس المرجع السابق، صـ135.

(١٢) عبدالحليم رضا عبدالعالي:، البحث في الخدمة الاجتماعيه، القاهره، دار الثقافه

للطباعه والنشر، 1991.

(١٣) ماجدي عاطف: المرجع السابق.

(١٤) ماجدي عاطف محفوظ:، استخدام تكنيك الجماعة الاسميه لتنميه قدره الشباب على اتخاذ القرارات، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعيه - جامعه حلوان، 2001.

الفصل الرابع

البرنامج في طريقة خدمة الجماعة

- **أولاً**: مفهوم البرنامج في طريقة خدمة الجماعة.
- **ثانياً**: المنظور المهني للبرنامج في طريقة خدمة الجماعة.
- **ثالثاً**: الشروط الأساسيه لنجاح البرنامج في طريقة خدمة الجماعة.
- **رابعاً**: دور اخصائي الجماعة في مساعدة الجماعة على تصميم برامجها.
- **خامساً**: التجريب كأداة لتقويم البرنامج.
- **سادساً**: وسائل التعبير في برامج خدمة الجماعة.

ينظر إلى البرنامج على أنه ذلك العنصر المحوري من عناصر طريقة خدمة الجماعة. وذلك على اعتبار أنه المحرك الأساسي للجهود المهنية التي يبذلها اخصائي الجماعة لاشباع احتياجات الأعضاء وحل مشكلاتهم ومساعدتهم على النمو والتطور.

والبرنامج يعتبر البوتقه التي تنصهر فيها تفاعلات وعلاقات الأعضاء ليس ذلك فحسب بل كذلك هو الاطار التنظيمي الذي يحدد القواعد والمعايير الملائمة لانجاز الأعمال وأداء المسئوليات التي ترتبط بأهداف الجماعة واهتماماتها المشتركه.

ولما كان البرنامج هو الأساس لتواجد الجماعات وممارسة الطريقة. فيصبح من الضروري تناول كافة الأمور المرتبطه بالبرنامج في طريقة خدمة الجماعة من حيث المفهوم، والمنظور المهني فيها والشروط اللازمه لنجاحه، والاعتبارات الواجب مراعاتها في البرنامج، ثم تختتم بوسائل التعبير التي يمكن استخدامها في اطارالبرنامج.

أولاً: مفهوم البرنامج في طريقة خدمة الجماعة.

تستخدم كلمة برنامج على نطاق واسع في علوم ومهن كثيره مثل برامج الاعلام، وبرامج التعليم . وبرامج التنمية، والبرامج الطبية التي تستهدف العلاج، أو انقاص الوزن ... الخ.

ولعل استخدام كلمة (برنامج) يعني الأداء الهادف الذي يتم وفقاً لقواعد وخطوات مرتبه ومحدده تحديداً دقيقاً وملزمه للفرد أو مجموعه الأفراد التي تقوم بادارة البرنامج. ومن هنا جاء شيوع استخدام لفظ البرنامج. ولكن الاختلاف في مضامين البرنامج ونوعيتها ونسق الهدف والمهنه أو الطريقة التي تسعى إلى وضع هذا البرامج.

ويقصد بكلمة "برنامج Program" كما حددها قاموس المورد هي المنهاج أو نشره

(تصف شيئاً أو تعلق عليه) أو بيان بالنقاط الأساسيه في خطاب أو كتاب الخ)[1].

ولعل البرنامج بهذا المعنى هو المسلك أو الطريق الذي نتبعه للوصول إلى الأهداف. بالسير على الخطوط الرئيسيه الموجوده في هذا الطريق.

كما يوضح لنا التعريف السابق ايضاً أن البرنامج هو عرض للأسس التي يجب أن نطبقها ونلتزم بها مع الحرية في تناول النقاط الفرعيه أو التفصيلية طبقاً لقدرات منفذي البرنامج.

ويعرف البرنامج في معجم الوجيز على أنه: [2].

الخطة المرسومه لعمل ما كبرامج الدرس أو الاذاعه.

وبالنظر إلى التعريف السابق نلاحظ أنه أضاف معنى جديد للبرنامج على أنه (الخطه) أي أن البرنامج لابد أن يكون له هدف واضح ووسائل لتحقيق هذا الهدف بالاضافة إلى توافر الامكانات الماديه والبشريه اللازمه لممارسة الخطه مع المتابعه والتقويم كعمليتين لازمتين للتحقق من مدى نجاح البرنامج أو عدم نجاحه:

أما معجم المصطلحات الاجتماعية ينظر إلى البرنامج على أنه:

"ما يوضح سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصوده، كما أنه يوفر الأسس الملموسه لانجاز الأعمال، وتحديد نواحي النشاط الواجب القيام بها خلال مدة زمنيه محدده[3].

وبنظره تحليلية للتعريفات السابقه لكلمة البرنامج. بمعناها المجرد. نستطيع تحديد تعريفاً اجرائياً للبرنامج بأنه:

- الأساليب والوسائل التي تؤدي الى تحقيق الغايات.
- الأسس والركائز الواجب الالتزام بها في الأداء المهني.
- الخطه التي يضعها الشخص المهني لتحقيق أهداف مهنته.
- الأنشطه المحدده والأفعال المقصوده التي يتم تنفيذها خلال فترة زمنيه محدده.

وفي اطار ماتقدم يمكن النظر إلى البرنامج في طريقة خدمة الجماعة على أنه:

" الوسيله التي يستخدمها اخصائي الجماعة لاستثارة الأعضاء ليشاركوا في تحديد احتياجاتهم وغباتهم ويختاروا الأنشطه الملائمه لاشباعها. وليقوموا بتنفيذها في اطار التفاعلات والعلاقات الموجهه وفي حدود الامكانات المؤسسيه والبيئيه المتاحة."

وبالنظر للتعريف السابق يمكننا تحديد أهم المعالم الرئيسية للبرنامج في طريقة خدمة الجماعة في النقاط التالية:

- البرنامج وسيلة لتحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة.

- يدار البرنامج عن طريق اخصائي الجماعة المسئول عن القيام بالتوجيه والمساعده والتدريب.

- عمليات البرنامج التخطيطية والتنفيذية والتقويمبة تتم في اطار تفاعلي مشترك بين الأخصائي والجماعة.

- التفاعلات والعلاقات والمسئوليات التي يتيحها البرنامج هي أسس للتغيير وتحقيق الأهداف.

- يمارس البرنامج في حدود أهداف المؤسسة ولوائحها والامكانات المتوفرة بها وكذلك متطلبات البيئة وامكاناتها.

ولعل هذه المعالم التي تم تحديدها تجعل للبرنامج في خدمة الجماعة صفة مميزه تتسم بالدينامية المطلوبة لتحقيق متطلبات النمو الانساني لأعضاء الجماعة كأفراد وكجماعات.

ثانياً: المنظور المهني للبرنامج في طريقة خدمة الجماعة:

يتشكل المنظور المهني لدى الاخصائيين الاجتماعيين من خلال استيعابهم للافكار والأراء والحقائق الفلسفية ليصبح لديهم اعتقاد في أهمية مايقوموا به من ادوار وما يطبقونه من أساليب ومهارات مهنية مع العملاء.

واخصائي الجماعة يجب أن يكون لديه منظور فلسفي خاص للبرنامج باعتباره وسيله لتحقيق غاية. فتلك النظرة لها أهميتها في مساعدة الأعضاء على وضع وتصميم البرنامج الملائم لاحتياجاتهم ورغباتهم ويعمل على نموهم. مع الاهتمام بضرورة تنوع انشطة البرنامج المتطورة لتساهم في تنمية مهارات الأعضاء وخبراتهم.

كما أن المنظور المهني للبرنامج باعتباره أداة للمساعدة والتوجيه وتنمية السلوك الاجتماعي للأعضاء. يجعل اخصائي الجماعة واعياً لدوره المهني فيكون البرنامج للأعضاء ومن أجلهم وليس من أجل اشباع رغباته الشخصية. كما ينظر إلى مشاركة الأعضاء في التخطيط للبرنامج باعتبارها عملية اساسيه للنضج والتطور وممارسة الديمقراطية كسلوك.

ويجب على أخصائي الجماعة النظرة الشمولية للبرنامج من حيث الأغراض والأهداف، والأدوار والمسئوليات، الاحتياجات والمشكلات، والامكانات والموارد، والتفاعلات والعلاقات، والقواعد والمعايير، وقيم المجتمع وعاداته وتقاليده، فكل هذه الجوانب يجب وضعها في الاعتبار عند ممارسة البرامج والأنشطة مع الأنواع المختلفة من الجماعات بأسلوب مخطط وفعال.

ويخطئ أخصائي الجماعة عندما ينظر الى كم الأنشطة التي تمارسها الجماعة دون النظر الى جودة الأنشطة ونوعيتها.

فالنظرة الهادفة للبرنامج في طريقة خدمة الجماعة تشتمل على الجانب الكمي والكيفي معاً. كما يخطئ الاخصائي ايضاً عندما يعمل للجماعة ويتحمل المسئوليات التي يتيحها البرنامج نيابة عن الأعضاء. لأن ذلك يؤدي لتحجيم قدرات الأعضاء والحكم عليهم بالعجز والضعف.

ولكن العمل مع الجماعة يعني انها تمتلك قدرات وإمكانات يمكن تطويرها وتنميتها والبرنامج هو الوسيلة لتحقيق ذلك.

ثالثاً: الشروط الاساسية لنجاح البرنامج في طريقة خدمة الجماعة:

يسعى اخصائي الجماعة الى ممارسة البرنامج لتحقيق اهداف ترتبط بتنمية اعضاء الجماعة وتنمية الجماعة ككيان والعمل على تحقيق اهداف المؤسسة والمساهمة في تطوير البيئة التي يعيش الأعضاء فيها.

ولكي يتحقق النجاح للبرنامج في خدمة الجماعة يجب أن يتوافر فيه شروط اساسية هي:

- أن يؤدي البرنامج إلى اشباع أكبر قدر من احتياجات اعضاء الجماعة، ويساهم في حل أكبر قدر من المشكلات التي تواجههم كأفراد وجماعات.

- أن يتناسب البرنامج مع المرحلة العمرية لأعضاء الجماعة ومتطلبات النمو الانساني لهذه المرحلة.

- أن يتناسب البرنامج مع خصائص ومستويات اعضاء الجماعة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

- أن يتميز البرنامج بالمرونه بمعنى استجابة البرنامج للتغيرات التي تطرأ نتيجة للظروف الطارئة.

- أن يتناسب البرنامج مع الامكانات المتوافرة.

- أن يكون البرنامج ملائماً لمرحلة النمو التي تمر بها الجماعة.

- أن يتناسب البرنامج مع عدد الأعضاء المشاركين فيه.

- أن يكون متنوعاً في محتواه ووسائل التعبير التي تستخدم من خلاله.

- أن يراعي في البرنامج الجوانب التنظيمية من حيث الأدوار والمسئوليات، والمعايير والضوابط التي تضع الحدود لسلوك الأعضاء.(٤)

رابعاً: دور اخصائي الجماعة في مساعدة الاعضاء على وضع وتصميم البرنامج:

يقوم اخصائي الجماعة بأدوار متعدده في اطار مساعدته للجماعه على وضع وتصميم البرنامج منها الوسيط والمنمى والمدرب والمدافع،وهذه الأدوار تتضمن مسئوليات مهنية يمارسها الأخصائي من خلال الجوانب الآتية:

- مساعدة الجماعة على تحديد احتياجاتها وغباتها، والعمل على اشباعها من خلال البرنامج.

- مساعدة الجماعة على اكتساب الخبرات والمهارات من خلال الوسائل التدريبية المناسبة لذلك.

- مساعدة الجماعة على التعليم والقيادة من خلال المواقف التي يتيحها البرنامج.

- مساعدة الجماعة على الاستفادة من كافة الامكانات المتاحة في المؤسسة والبيئة واستخدامه لممارسة انشطة متنوعه في اطار البرنامج.

- مساعدة الأعضاء ذوي المهارات الخاصة على التطور والنمو والتعبير عما لديهم من مواهب وقدرات خاصه من خلال البرنامج[٥].

خامساً: التجريب كأداة لتقويم البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات:

يعمل اخصائي الجماعة مع أنواع متعدده من الجماعات، ولكل جماعة اهدافها الخاصة والتي تتطلب برامج مناسبة وملائمة لتحقيق هذه الأهداف. الأمر الذي يجعل تنوع البرنامج أمراً ضروري لنجاح الممارسه المهنية مع تلك الجماعات.

ولما كان تنوع البرنامج أمر ضروري في العمل مع الجماعات المختلفة فان الحكم على صلاحية البرنامج ومدى ملائمته للجماعة واعضائها من الجوانب المهنيه التي يستوجب على الاخصائي القيام بها على فترات دورية ومتتابعة.

ويعتبر التجريب من الاستراتيجيات المناسبه للتقويم العلمي فمن خلالها نستطيع معرفة درجة التأثير التي يحدثها البرنامج في اعضاء الجماعة ليس ذلك فحسب بل

كذلك التعرف على الشروط اللازمه لنجاح البرنامج والالمام بالمعوقات والصعوبات التي تحد من فاعليته او عدم قدرته على تحقيق الأهداف ومن ثم نستطيع وضع الحلول المناسبه لازالة هذه المعوقات ومواجهتها[٦].

وحتى يتمكن اخصائي الجماعة من استخدام التجريب كأداة لتقويم البرنامج في خدمة الجماعة عليه القيام بالخطوات الآتية:

١ . تحديد البرنامج المراد تقويمه من حيث اهدافه ومحتواه وخطوات ممارسته مع الأعضاء.

٢ . تكوين جماعتين متجانستين من حيث الحجم، والمرحلة العمرية ـ والمستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي.

٣ . يقوم اخصائي الجماعة بتحديد مستوى اعضاء الجماعتين في المهاره أو السلوك أو الاتجاه، التي يسعى البرنامج الي تحقيقها. ويتم تحديد ذلك المستوى من خلال مقياس للجانب الذي يراد قياسه «يسمى قياس قبلي».

٤ . يقوم اخصائي الجماعة بممارسة البرنامج مع احدى الجماعتين لفترة زمنية مناسبة لطبيعة اهداف البرنامج. ويطلق على هذه الجماعة اسم الجماعة التجريبية.

٥ . الجماعة الأخرى يمارس الاخصائي معها برنامج آخر "تقليدي" غير البرنامج المستخدم مع الجماعة التجريبية. ويطلق عليها الجماعة الضابطه وتستخدم. في عملية المقارنة حتى نستطيع الحكم على البرنامج.

٦ . بعد نهاية فترة ممارسة البرنامج مع الجماعة التجريبية. يقوم اخصائي الجماعة بتحديد مستوى الجماعتين في الاثر المتوقع أن يحدثه البرنامج. بنفس الاداة التي استخدمناها لتحديد درجة القياس البعدي.

٧ . اخصائي الجماعة يقارن درجات القياس القبلي والبعدي للجماعه التجريبية فاذا وجد فروق يصبح البرنامج مؤثراً والعكس صحيح. كما يقارن الضابطه فاذا كان هناك فروق لصالح التجريبية يصبح البرنامج مؤثراً والعكس صحيح أيضاً.

وبهذه الطريقة يمكن الحكم على صلاحية البرنامج باستخدام التجريب.

الخلاصة:

يمكن القول: أن تقويم البرنامج يتم بوسائل عديده منها قياس استجابات الأعضاء، وكذلك الملاحظة والتسجيل، ولكن أفضل هذه الوسائل هو التجريب والذي يجب أن يتدرب الأخصائي على استخدامه.

سادساً: وسائل التعبير في برامج خدمة الجماعة:

يستخدم اخصائي الجماعة العديد من وسائل التعبير في اطار البرنامج ومنها:

- المناقشة الجماعية بأساليبها المختلفة.
- الرحلات بأنواعها المتعددة.
- المعسكرات.
- التعبير بالرسوم والمجسمات والأشكال التعبيرية.
- القصة والشعر والمسابقات الثقافية.
- صحف الحائط والنشرات الدورية.
- الندوات والمحاضرات والمناظرات.
- السمر الهادف للترويح عن النفس.
- لعب الأدوار الاجتماعية بغرض التعلم واكتساب المهارات.

ولعل استخدام هذه الوسائل السابقة يهدف الى مساعدة الأعضاء للتعبير عن أفكارهم ومقترحاتهم، واحتياجاتهم ومشكلاتهم، وقدراتهم وامكاناتهم. ومن ثم يستطيع أخصائي الجماعة توجيه الأعضاء ومساعدتهم على النمو والتطور.

ونظراً لأهمية هذه الوسائل سنعرض لأهم ثلاثة منها بصوره أكثر تفصيلاً مع توضيخ دور الأخصائي في استخدام الوسيلة بصورة تطبيقية مع الأعضاء. في الفصل القادم.

المراجع

(١) منير البعلبكي، قاموس انجليزي عربي، دار العلم للملايين بيروت، 1993، صـ728.

(٢) ابراهيم مدكوره، معجم الوجيز، طبعة خاصة لوزارة التربية والتعليم، 2003، صـ47.

(٣) احمد ذكي بدوي، معجم المصطلحات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، صـ331.

(٤) نصيف فهمي منقريوس، محاضرات غير منشوره عن البرنامج في العمل مع الجماعات، مرحلة الماجستير، 2001.

(٥) محمد شمس الدين احمد وآخرون، عمليات خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1999.

(٦) عبد الحليم رضا عبدالعال: البحث عن الخدمة الاجتماعية: مرجع سابق.

(٧) للاستزاده انظر: ماجدي عاطف محفوظ، العلاقة بين ممارسة طريقة خدمةالجماعة واستثارة الشباب المشاركة في تنمية المجتمعات الجديدة، رسالة ماجستير، غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعيه، جامعة حلوان، 1987.

الفصل الخامس

وسائل التعبير في خدمة الجماعة

- **أولاً**: تكنيك المناقشة الجماعية واستخداماته في خدمة الجماعة.
- **ثانياً**: تكنيك لعب الأدوار واستخداماته في خدمة الجماعة.
- **ثالثاً**: الرحلات كإحدى وسائل التعبير في خدمة الجماعة.

أولاً: تكنيك المناقشة الجماعية واستخداماته في طريقة خدمة الجماعة

(١) المقدمة.

(٢) أهمية المناقشة الجماعية.

(٣) طرق المناقشة الجماعية.

(٤) أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة.

(٥) المناقشة الجماعية وإكساب المهارات الاجتماعية.

مقدمة:

تعتبر المناقشة الجماعية من أهم التكتيكات التي تستخدم في ميدان علم النفس الاجتماعي والتربية، والخدمة الاجتماعية، وغيرها من الميادين وذلك على اعتبار أن المناقشة الجماعية إحدى الوسائل الهامة في العمل مع الأنواع المختلفة من الجماعات.

فالمناقشة الجماعية وسيلة لفهم ودراسة موضوع معين، أو حل مشكلة معنية وتعتبر جزء أاسي في أي عمل أو برنامج، وذلك على اعتبار أن البرنامج يجب أن يكون مسبوقاً بمناقشة لوضعه وتخطيطه، ومتبوعاً بمناقشة لتقويم أهدافه.

وتستخدم المناقشة الجماعية في الدورات التدريبية، وفي المؤسسات الاجتماعية والتربوية، وكذلك المعسكرات الشبابية بهدف إكساب الأعضاء مهارات وخبرات متنوعة تساهم في إعدادهم إعداداً سليماً ليصبحوا مواطنين صالحين.

ولقد أشارت الكثير من الدراسات العلمية إلى أهمية المناقشة كأسلوب للإرشاد النفسي وكوسيلة لتقدير الذات، وكذلك طريقة لصنع القرار في الجماعة الصغيرة، وكأسلوب لإحداث التماسك في الجماعة، فضلاً عن استخدام المناقشة الجماعية في النواحي العلاجية.

والمناقشة الجماعية وسيلة من وسائل التعبير الاجتماعي حيث أنها ترتبط بكل الأنشطة التي تمارسها الجماعة، كما أنها الوسيلة المناسبة التي يمكن أن تستخدم في عملية الاتصال في طريقة العمل مع الجماعات.(١)

والمناقشة الجماعية أسلوب تعتمد عليه الجماعة التدريبية كوسيلة أساسية لإكساب الأعضاء المهارات والخبرات الاجتماعية، وكذلك تدريب الأعضاء على بعض الأدوار القيادية.(٢)

والمناقشة الجماعية كتكنيك له وسائل مختلفة، وخطوات إجرائية محددة يستخدمها الأخصائي، هذا بالإضافة إلى الأدوار التي يلعبها الأعضاء داخل جماعة

المناقشة، ولذا سنعرض هذه النواحي بشيء من الإيضاح من خلال النقاط الآتية:

١- أهمية المناقشة الجماعية.

٢- طرق المناقشة الجماعية.

٣- أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة.

٤- دور أخصائي الجماعة في إدارة المناقشة الجماعية.

٥- المناقشة الجماعية وإكساب المهارات الإجرائية.

وبعد تحديد العناصر بهذه الصورة الموجزة سوف يقوم الباحث بعرض كل عنصر من العناصر بشيء من الإيضاح والتفصيل حتى يمكن فهم تكنيك المناقشة الجماعية.

أولاً: في أهمية المناقشة الجماعية:

تعتبر المناقشة الجماعية بطرقها المختلفة من الوسائل الهامة لحل المشكلات وإحداث التغيير في الأعضاء وتأتي أهمية المناقشة الجماعية في عملية تحديد المشكلة ودراستها دراسة وافية. وكذلك جمع المعلومات حول جوانبها المختلفة. هذا بالإضافة إلى أنها وسيلة للتعليم اللفظي التبادلي Verbal Learning exchange[٣]

والمناقشة الجماعية لها أهمية قصوى بالنسبة للمجالات التطبيقية الخاصة بالمهن المختلفة. وسوف نحاول توضيح أهمية المناقشة من خلال العناصر الآتية:

(١) المناقشة أداه لتغيير الاتجاهات والمعتقدات:

من خلال المناقشة الجماعية يستطيع الأعضاء التعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية وتبادل الآراء والأفكار حول موضوعات معنية، يجعل الأعضاء على دراية ووعي باتجاهاتهم ومعتقداتهم الخاطئة وبالتالي يحدث التعديل عن طريق الإقناع.

(٢) المناقشة الجماعية وسيلة أساسية لصنع واتخاذ القرارات.[٤]

من خلال المناقشة يحاول الأعضاء عرض أفكار ومعلومات وبيانات وآراء حول

موضوع معين أو مشكلة معينة، ومن خلال تقويم الأفكار والآراء وتحليلها يستطيع الأعضاء التوصل إلى القرارات التي ترتبط بموضوع معين أو مشكلة معينة.

(٣) المناقشة الجماعية وسيلة لإكتساب السلوك الديمقراطي:

من خلال المناقشة الجماعية يستطيع الأخصائي مساعدة الأعضاء على التفكير الجماعي، وهو بذلك يستخدم أهم أساليب الممارسة الديمقراطية وذلك لأن التفكير الجماعي ليس مجموع آراء المجتمعين وإنما هو محصلة التفاعل الذهني بين المناقشين، فحصيلة الآراء التي تصل إليها الجماعة عن طريق التفكير الجماعي تختلف كثيراً عن مجموع آراء الجماعة لو سئلوا كأفراد، وتمتاز عملية التفكير الجماعي بما يلي:(٥)

أ- أن نتاجها مشترك يرضى عنه أفراد الجماعة فهي إذن عملية ديمقراطية.

ب- أنها لا تترك الأمور دون دراسة وتمحيص واستماع لأراء مختلفة.

جـ- أنها تؤدي إلى نمو حصيلة الأفكار لدى كل فرد من أفراد الجماعة، فالمثل يقول، لو أعطيتني قلما وأعطيتك قلماً لأصبح لدى كل منا قلم واحد، أما إذا أعطيتني فكرة وأعطيتك فكرة لأصبح لدى كل فرد نما فكرتان.

(٤) المناقشة الجماعية وسيلة أساسية للإرشاد النفسي:

عندما يريد المرشد النفسي أن يبصر الأعضاء بخطورة مشكلة معينة لا يستطيع أن يؤدي دوره إلا من خلال عقد مناقشات جماعية مع الأعضاء، ليتداولوا الأراء والأفكار حول طبيعة الموضوع، ثم من خلال التدخل الموجه من جانب المرشد يمكنه أن يعطى للأعضاء خبرات، وأفكار، وقيم، واتجاهات معينة تساهم في وقايتهم وكذلك تنمية شخصياتهم بصورة نفسية واجتماعية سليمة.

(٥) المناقشة الجماعية وسيلة من وسائل العلاج الجماعي:

تستخدم المناقشة الجماعية بطرقها المختلفة في علاج بعض المشكلات التي يعاني منها الأعضاء، سواء أكانت هذه المشكلات نفسية أو اجتماعية، ويمكن الإشارة

في هذا الصدد إلى دراسة، صموئيل مغاريوس،[٦] والذي استخدم أسلوب المحاضرة والمناقشة الجماعية لعلاج حالات اللجلجة، وقد بدأ أول الأمر بالمشكلات الاجتماعية العامة ثم متدرجاً إلى المشكلات الخاصة بأعضاء الجماعة.

كما استخدمت، "صفاء الأعسر"،[٧] المناقشة الجماعية في تخفيض مستوى القلق لدى الأعضاء، وتوصلت إلى أن وجود الفرد داخل جماعة المناقشة، يجعله ينشط اجتماعياً وعقلياً وانفعالياً، ويسهل التنفيس والتعبير عن المشكلات ويزداد الشعور بالانتماء وإدراك التشابه مع الآخرين.

(٦) المناقشة الجماعية وسيلة من وسائل التعبير في خدمة الجماعة:

إن أي برنامج تمارسه الجماعة يتطلب أن تشترك الجماعة في وضعه وتخطيطه بمساعدة الأخصائي.وهذه العملية في مضمونها ما هي إلا مناقشة جماعية تحدث داخل الجماعة تحت ريادة أخصائي الجماعة، وعندما يريد الأخصائي أن يقيم البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة فهو يستخدم المناقشة الجماعية التي توضح آراء ومقترحات وكذلك اتجاهات الأعضاء نحو البرامج التي يمارسونها، بالإضافة إلى ذلك فإن علمية وضع الحدود لسلوك الأعضاء لا تتم إلا من خلال المناقشة الجماعية. فلائحة الجماعة يتم وضعها عن طريق المناقشة، وكذلك التدخل في المواقف الجماعية للتوجيه والإرشاد، أو لتوقيع جزاء معين لا تتم إلا من خلال مناقشات جماعية يعقدها الأخصائي مع الجماعة، ومن خلال ذلك يتضح لنا أن المناقشة الجماعية هي لب أو جوهر الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات.

(٧) المناقشة الجماعية وسيلة لإكساب المهارات الاجتماعية والإجرائية:

يمكن استخدام المناقشة الجماعية كوسيلة لإكساب المهارات المختلفة للأعضاء فمن خلال المناقشة يمكن تدريب الأعضاء على فن الحديث الجيد، وكذلك على فن الإنصات الواعي، وذلك بدوره يساهم في تنمية مهارات الاتصال لدى الأعضاء كما يستطيع الأخصائي من خلال المناقشة أن ينمي القدرة على القيادة لدى الأعضاء، وذلك من خلال تجديد القادة بالنسبة للاجتماعات، ويتم ذلك حسب طبيعة الموقف

وبطريقة مخططة، كذلك يمكن من خلال الأدوار التي يلعبها الأعضاء داخل المناقشة أن يكتسب العضو مهارة التسجيل، ومهارة الملاحظة، والقدرة على التقييم السليم للأمور، وهذه المهارات ضرورية لتنمية أعضاء الجماعة، بالإضافة إلى ذلك فإن المناقشة الجماعية تعتبر وسيلة رئيسية في حل المشكلات وتدريب الأعضاء على مهارات حل المشكلة، فطريقة تحديد المشكلة، وتحليلها، ووضع الحلول لها، والتوصل إلى الحل الأمثل، وتقويم الحلول لا تتم إلى من خلال المناقشة الجماعية، ولكن ذلك يتطلب من الأخصائي أن يخطط لعملية تدريب المهارات ويحدد أساليب المناقشة التي يمكن استخدامها في كل مهارة.

ثانياً: طرق المناقشة الجماعية:

هناك طرق وأساليب متعددة للمناقشة الجماعية، يتم استخدام كل طريقة حسب خصائص الأعضاء المكونين للجماعة، وحجم الجماعة، وكذلك حسب طبيعة الموضوع أو المشكلة المعروضة للمناقشة، ولكي نوضح ذلك سوف نبين طبيعة المناقشة الجماعية في ثلاث أنواع من الجماعات على النحو التالي:[٨]

(أ) الجماعات التي تتكون من أعضاء ذو مشكلات متشابهة، نلاحظ أن مستوى التحفيز لدى الأعضاء مرتفعاً للمناقشة، وكذلك هناك دافعية للتعلم من جانب الأعضاء، كما تسهل مهمة قائد المناقشة، ويستطيع خلق جو قوي للتعلم، كما نلاحظ ارتفاع درجة الاستمتاع والإشباع من المناقشة، مما يجعل من الممكن توقع معدل إنجاز عالي في تحقيق الهدف.

(ب) أما الجماعات التي تتكون من أعضاء ذوي خبرة مشتركة Shared experience فالمناقشة تتيح لهم فرصة كبيرة للتعلم وذلك لتجانسهم في القيم والاتجاهات، وربما في مستوى المعلومات، والمناقشة في ذلك النوع من الجماعات تتم حول موضوعات متعددة وتنصب حول الاتجاهات والقيم والعادات التي تعكس الخبرات المشتركة للأعضاء.

(جـ) أما الجماعات التي تتجه إلى مناقشة موضوعات خارجية ذات رأي عام مثل:

الإدمان، السرقة، المشاركة..إلخ يتم فيها عقد محادثات على مستوى كبير، ويمكن الاستعانة بخبراء ومتخصصين في موضوعات المناقشة حتى تعم الفائدة على أعضاء الجماعة.

وطرق المناقشة متنوعة وكثيرة، ولذا سوف نقتصر في العرض على بعض الطرق المرتبطة بخدمة الجماعة، ونركز في كل طريقة على مضمونها، إجراؤها، ودور القائد أو الموجه، ومميزات وعيوب الطريقة ثم استخدامات الطريقة في مجال خدمة الجماعة.

١- الطريقة العامة للمناقشة الجماعية:

مضمون الطريقة: هي تلك الطريقة التي يستخدمها الأخصائي مع الجماعة التي يعمل معها في الاجتماعات الدورية ومن خلالها يقوم القائد بعرض الموضوع على الجماعة من خلال حديث قصير يتم إتاحة الفرصة للأعضاء لبداية المناقشة المنظمة ويستطيع القائد توجيه التفاعل داخل المناقشة، وهذه الطريقة يتعود عليها الأعضاء نظراً لتكرارها، ويجب أن تدور المناقشة حول موضوعات تهم الجماعة وأعضائها، وحو ل البرامج والأنشطة التي يمارسها الأعضاء مما يسهل دور القائد في إدراتها، وذلك لأن هناك علاقات بين الأعضاء بعضهم البعض وكذلك مع القائد.

كيفية إجراؤها: وعادة ما تتم المناقشة في غرفة الاجتماعات التي يجتمع بها الأعضاء في شكل نصف دائرة لتقوية التفاعل والمشاركة في المناقشة، ومن الضروري وجود سبورة لتوضيح بعض الأفكار وكتابة بعض المقترحات حتى يسهل مناقشتها والتصويت عليها من جانب الجماعة. كما أن فائدة المناقشة يكون أحد أعضاء الجماعة لتدريبه على القيادة، وكذلك لتحقيق مزيد من الديمقراطية والحرية في إبداء الآراء والأفكار. والأخصائي يقوم بملاحظة سلوك وتصرفات الأعضاء أثناء عملية المناقشة ثم يتدخل عندما يتطلب الموقف ذلك، وفي هذه الطريقة يتم تعيين مسجل للمناقشة يتم تغييره بصورة دورية لتدريب الأعضاء على التسجيل.

دور القائد في إدارة المناقشة: يتحدد دور القائد في هذه الطريقة من عدة نقاط

تتمثل في الآتي:

أ- إعداد وتجهيز جدول الأعمال قبل انعقاد المناقشة.

ب- أن يلتزم بموعد بداية المناقشة حتى يلتزم جميع الأعضاء بالحضور.

جـ- أن يعرض الموضوع بصورة وافية وشاملة للجماعة.

د- يقوم باستثارة جميع الأعضاء ليشاركوا في المناقشة الجماعية.

هـ- مراعاة أن المناقشات الدائرة يتم تسجيلها عن طريق المسجل.

و- يحاول تلخيص نتائج المناقشة وعرضها على الأعضاء.

ز- يحاول تحديد جدول أعمال الاجتماع القادم ثم ينتهي من المناقشة في موعدها المحدد.

دور أخصائي الجماعة: يتحدد دور الأخصائي في عدة نقاط تتمثل في الآتي:

- يساعد قائد المناقشة على القيام بدوره.

- يحاول التدخل عندما تفشل الجماعة في التوصل إلى قرار.

- يمكن للأخصائي التدخل ليصحح رأي خاطئ أو لإعطاء معلومة أو بيان جديد يرتبط بموضوع المناقشة.

- يحاول التعرف على رغبات واحتياجات الأعضاء من خلال المناقشة.

- يجب على الأخصائي أن يقوم بملاحظة سلوك الأعضاء أثناء المناقشة حتى يتمكن من التفاعل مع السلوك السلبي الذي يتكرر من الأعضاء، وكذلك تدعيم سلوكياتهم الإيجابية.

مميزات هذه الطريقة: لهذه الطريقة مميزات عديدة نوجزها في الآتي:

- من خلالها يمكن تدريب الأعضاء على المهارات المتنوعة كالقيادة والقدرة على الاتصال وغيرها.

- زيادة التفاعل الديناميكي بين الأعضاء.

- من خلالها يمكن دراسة وتشخيص احتياجات ورغبات الأعضاء ، بالإضافة إلى تقويم البرامج والأنشطة.

- سهولة التطبيق.

- يمكن إجراؤها في أي مكان.

عيوب هذه الطريقة:

قد يشعر الأعضاء بالملل نظراً لعدم التجديد فيها.

قد يظهر بعض الشلل والعشيرات التي تعطل المناقشة.

طريقة العصف الذهني Brainstorming

تعتبر طريقة العصف الذهني من أهم طرق المناقشة الجماعية، وهذه الطريقة لها استخدامات كثيرة في تنمية الإبداع وحل المشكلات، وعلى الرغم من ذلك لا تستخدم هذه الطريقة بصورة فعالة في مجالات خدمة الجماعة، الأمر الذي يدفع الباحث إلى شرح هذه الطريقة بصورة أكثر تفصيلاً للاستفادة منها في ممارسات خدمة الجماعة.

وقد ابتدع "أليكس ازبورن Alex Asborn" هذا الأسلوب سنة ١٩٣٨ كاستجابة لعدم رضاه عن أسلوب المناقشة التقليدية التي تدور بين عدد من الأعضاء يدلي كل منهم برأيه في تعاقب أو تناوب مع إتاحة الفرصة للمناقشة، ذلك لما كشف عنه هذا الأسلوب من قصور [٩].

وقد واصل " أليكس Alex" دراسته لهذا الأسلوب واستخدمه في بحوثه وفي التدريبات التي كان يقوم بها لمن يرغب في التزود بأصول هذا الأسلوب، كما استخدمه لتنمية قدرات الأفراد الإبداعية.

وفي عام ١٩٥٤ أسس "أليكس" مؤسسة التعليم الإبداعي حيث بدأ يستخدم هذا

الأسلوب بشكل منظم في تدريب الأفراد والمجموعات على التوليد الفكري وفي عام ١٩٥٥ أنشئ أول معهد لحل المشكلات الإبداعية.(١٠)

مضمون طريقة العصف الذهني: تتجه هذه الطريقة إلى الحصول على أكبر عدد من الأفكار الجديدة حول موضوع معين من الموضوعات أو حول مشكلة معينة، وتعتمد هذه الطريقة على حرية الأفكار، مهما كانت قيمة هذه الأفكار فكل الأفكار يمكن قبولها بلا تحذ أو مناهضة إلا إذا تعارضت مع أي قواعد أساسية سبق وضعها، وهذه الطريقة تستغرق عدة جلسات لإجراؤها.

القواعد الأساسية لهذه الطريقة(١١): ترتكز هذه الطريقة على مجموعة القواعد الأساسية هي:

أ- **العجلة الفكرية** Free Wheeling وتعتمد على حرية التفكير ومساعدة الأعضاء على الإبداء بآرائهم بصورة متتابعة، وتشجيع الأعضاء على التعبير عن كل ما عندهم من أفكار.

ب- **الانتقاد مستبعد** "Criticism is ruled out" والمقصود أن الانتقاد خارج القانون، أي أنه ليس هناك انتقاد للأفكار التي يتم عرضها عن طريق الأعضاء، فالأعضاء يعرضون أفكارهم دون تحليل أو إصدار أي تقييم لأي فكرة.

جـ- **الكم مطلوب** "Quantity is wanted" الحصول على أكبر كمية من الأفكار أمر مرغوب في طريقة العصف الذهني ولذا يرى "كلارك Clark" ضرورة تحديد وقت زمني لعرض الأفكار.

د- **المزج، وإعادة الترتيب**، وتحسين الأفكار يشجع الأعضاء على طرح أفكار جديدة.

إجراءات العصف الذهني: تعتمد طريقة العصف الذهني على خطوات وهي:

الخطوة الأولى: يتم فيها توضيح المشكلة وتحليلها، مع تحديدها وعرضها على الأعضاء وتبصير الأعضاء بطبيعة المشكلة وخطورتها حتى يكونوا على وعي بها.

ويتحقق هذا من خلال جلسة واحدة.

الخطوة الثانية: ويتم من خلالها عرض الأفكار وتغطيتها، ولذا نجد أنه من الضروري أن يتم الانطلاق من المشكلة وتحليلها ثم وضع تصورات الحلول لها، وتستغرق هذه الجلسة من ١٠ : ٥٠ دقيقة ويجب ألا يقل عدد الأفراد فيها عن (١٠) أعضاء ولا يزيد عن (١٥) عضواً، وفي هذه الجلسة يتم طرح الأفكار من جانب الأعضاء دون نقد أو تحليل لها، مع مراعاة القواعد الأساسيةالمشار إليها سابقاً، فكل مشترك يعرض وجهة نظره وبالتوالي، وإذا لم يكن لدى المشترك أي فكرة فيقول، لا، ثم يليه الآخر فيمكن أن يوحي له بفكرة جديدة، وإذا ما جاء دوره يمكن له أن يطرح فكرته، وهكذا فالأفراد في إطار الجماعة يتشجعون على طرح أفكارهم بشكل مرتب دون الدخول في المناقشات، ويمكن لكل عضو أن يسجل أفكاره في ورقة أمامه.[١٢]

الخطوة الثالثة: وهي مرحلة تقويم الأفكار واختبارها عملياً وقد تستغرق هذه المرحلة يوما أو أكثر بحيث يمكن للأفراد أن تظهر لديهم أفكار جديدة يستفاد منها، وعند تقييم الأفكار يتم تقييم الفكرة فقط بغض النظر عن صاحب الفكرة، ويمكن أن تنتهي جلسات التقويم بصياغة الأفكار المقبولة وعرض الحلول وذلك بمشاركة جميع الأعضاء المشاركين.

دور قائد جلسات العصف الذهني: يتحدد دور القائد في طريقة العصف الذهني في مجموعة من النقاط هي:

- يقوم بشرح المشكلة المراد التفكير فيها موضحاً عناصرها.

- مساعدة الأعضاء على عرض أفكارهم بحرية تامة وبصورة متتابعة.

- يعطي الفرصة لكل عضو ليجهز نفسه في عرض أفكاره طبقاً لوقت زمني محدد[١٣]

- القائد يعرض فكرته فقط عندما لا يجد عند الآخرين ما يمكن أن يقال.

- ألا يدافع عن فكرة أحد من أعضاء الجماعة[١٤].

- على القائد عدم مناقشة الجماعة في عرض الأفكار.

- يمكن للقائد أن يكتب أفكار الأعضاء على سبورة أو يرسمها على خريطة.

- يجب عليه أن يستثير الأعضاء الذين لا يتحدثوا ويشجعهم لكي يعبروا عن أفكارهم.

ويجب أن نعلم أن القائد هو عضو من أعضاء الجماعة لديه القدرة على إدارة المناقشات ولديه معلومات كثيرة حول المشكلة، يستطيع خلق جو مناسب للمناقشة في جلسات العصف الذهني.

ويمكن أن تختار الجماعة "أمين السر" الذي يقوم بتسجيل ما يعرض في الجلسة دون أن يسجل اسماء المتكلمين.

دور أخصائي الجماعة في طريقة العصف الذهني[١٥]: يمكن للأخصائي أن يقوم بالآتي:

(أ) يهتم بعرض الأفكار الهامة التي تم تقديمها مرة أخرى على الجماعة.

(ب) يحث الأعضاء على الاستمرار في إنتاج أفكار جديدة.

(جـ) مساعدة الجماعة لتوضيح بعض الأفكار التي عرضتها من قبل.

(د) يحاول مساعدة الجماعة على تقويم الأفكار بعد فترة كافية من عرضها.

(هـ) يمكنه تقديم أفكار جديدة بعد أن تنتهي الجماعة من عرض كل أفكارها.

(و) يساعد قائد الجلسات على أداء دوره بطريقة سليمة.

مميزات طريقة العصف الذهني[١٦]:

(أ) تعمل على تشجيع المشاركة المفتوحة بالأفكار.

(ب) تؤدي إلى الاعتمادية والتماسك بين أعضاء الجماعة.

(جـ) تؤدي إلى خروج الجماعة بأقصى قدر من الأفكار في وقت قصير.

(د) تزيد من القدرة الداخلية للجماعة على عرض أفكارها.

(هـ) تؤدي إلى المتعة واستثارة الذات لدى الأعضاء.

(و) تصلح للجماعات الصغيرة والكبيرة.

(ز) يعمل على إزالة الخوف لدى الأعضاء من التقييم.

عيوب طريقة العصف الذهني: تتمثل عيوب هذه الطريقة في النواحي الآتية:

(أ) التوجه السريع نحو وضع الحلول.

(ب) يحد من فاعلية الأعضاء للبحث عن حلول أكثر أصالة وتميزاً.

استخدامات العصف الذهني في طريقة خدمة الجماعة:

يمكن استخدام طريقة العصف الذهني بشكل فعال في طريقة خدمة الجماعة وخاصة في بعض النواحي الآتية:

(أ) في حل المشكلات الجماعية التي تتطلب حلولاً سريعة.

(ب) تستخدم هذه الطريقة في تطوير الخطط والبرامج التي تمارسها الجماعة[(١٧)]

(جـ) يمكن استخدام هذه الطريقة لاستحداث طرق جديدة وأساليب مبتكرة. خاصة بإنجاز المهام والمسئوليات الجماعية.

(د) يمكن استخدام هذه الطريقة لتطوير أساليب العمل في مؤسسات خدمة الجماعة.

(و) يمكن استخدام هذه الطريقة في الاجتماعات الإشرافية الجماعية لمناقشة مشكلات الجماعة ووضع الحلول المبتكرة لها، يمكن استخدام هذه الطريقة لتدريب الأعضاء على بعض المهارات الخاصة بالإبداع والابتكار، والمهارة في حل المشكلة.

(٢) المناقشة التراكمية:

مضمون الطريقة: المناقشة التراكمية هي نشاط جماعي يمكن من خلاله تزويد الأعضاء بمهارات اتخاذ القرارات، وكذلك تنمية قدرة الفرد على تقويم المواقف بطريقة دقيقة، من خلال تحديد الإيجابيات والسلبيات، والمناقشات التراكمية تبدأ بمجموعة صغيرة من الأفراد وتزداد هذه المجموعات تدريجياً حب خطوات المناقشة لتنتهي بمساعدة الجماعة ككل.(١٨)

كيفية إجراء المناقشة التراكمية: يتم استعمال المناقشة التراكمية مع جماعات يتراوح حجمها بين (٨-٣٢) عضواً **وتتم على النحو الآتي:**

(١) يقوم القائد بعرض الموضوع أو الموقف أو المشكلة على الجماعة، مع إعطاء بعض المعلومات والبيانات التي ترتبط بالموضوع لأعضاء الجماعة ويقوم بتحديد المطلوب من الأعضاء في صورة نقاط أساسية حتى يضع محاور معينة لعملية التفكير.

(٢) يعطى لكل عضو دقائق قليلة (٥-١٠ دقائق) ليفكر في الموضوع أو المشكلة، ويصل إلى قرارا أو أفكار معينة، وفي هذه المرحلة يقوم كل عضو بالتفكير بمعزل عن الآخر.

(٣) في هذه المرحلة يتم تكوين مجموعات ثنائية من الأعضاء، ليقوم العضوان بجمع أفكارهما وتوحيد الأفكار الجديدة وكذلك إلغاء بعض الأفكار التي لا تتصل بالموضوع، ويتفق العضوان على قائمة مكتوبة توضح أفكارهما عن الموضوع.

(٤) في هذه المرحلة يتم تكوين مجموعات رباعية من الأعضاء، لتقوم كل مجموعة في التوصل إلى قرار بشأن حلول أو نواحي معينة تتعلق بالمشكلة وإذا كان عدد الجماعة لا يكفي لتكون كل الجماعات رباعية فيمكن وضع مجموعات ثلاثية.

(٥) في هذه المرحلة تحدث مناقشات بين كل المجموعات الفرعية الرباعية أو الثنائية وعلى إحدى المجموعات أن تقنع المجموعات الباقية بوجهة نظرها.(١٩)

وبعد ذلك يقوم القائد بمراجعة النقاط الأساسية التي دار حولها النقاش، ويلخص الاستنتاجات، ونمط الجدل الذي تم استعماله في الوصول إلى قرارات، مع توجيه

الأعضاء إلى التخلي عن بعض السلبيات التي حدثت أثناء عملية المناقشة.

دور الأخصائي في طريقة المناقشة التراكمية: ينحصر دور الأخصائي في هذه الطريقة **في النواحي الآتية:**

أ- يحدد موضوع النقاش بدقة لأعضاء الجماعة.

ب- يحاول مساعدة المجموعات أثناء عملية النقاش.

جـ- يساعد قائد الجماعة على تكوين المجموعات الفرعية بصورة سريعة.

د- يتدخل لتوجيه المناقشة في حالة خروجها عن الأهداف.

هـ- يتولى تحديد الاستنتاجات النهائية للموضوع.

مميزات هذه الطريقة: لهذه الطريقة عدة مميزات تنعكس على الأعضاء وعلى الجماعة ككل منها:

- إتاحة الفرصة لكل عضو للتفكير في الموضوع.

. إتاحة الفرصة لجميع الأعضاء للتفاعل وتكوين العلاقات الإيجابية، من خلال وجوده في مجموعات صغيرة.

- تدريب العضو على التحدث والإنصات الفعال.

- زيادة كفاءة الجماعة في الوصول إلى قرارات مدروسة بشأن أعمالها.

(١) المناقشة عن طريق استخدام وسائل الاتصال:

وهذا النوع من أنواع المناقشات التي تفيد فائدة كبيرة في طريقة خدمة الجماعة حيث أنها تتيح الفرصة للأعضاء للتفكير والمناقشة من خلال وسائل لفظية ووسائل غير لفظية كالصور الثابتة، أو الصور المتحركة، أو الأشكال المجسمة وغيرها من الوسائل التي تساهم في زيادة خبرات الأعضاء وتنمية مهاراتهم في جوانب معينة.

مضمون الطريقة: تعتمد هذه الطريقة على أن أخصائي الجماعة يحاول استخدام

وسيلة من وسائل التعبير، والتي من بينها الأفلام والشرائح السينمائية، أو الصور الثابتة، وذلك لتوصيل أفكار معينة للأعضاء حول موضوع معين، أو لزيادة اتجاهاتهم حول نواحي معينة. أو لتعديل سلوك الأعضاء..إلخ، وتتم هذه الطريقة من خلال عرض الأخصائي للفيلم أو الصورة التي يشاهدها الأعضاء، ثم يقوم بإجراء مناقشات حول ما دار داخل الفيلم أو حول انطباعات الأعضاء عن مجموعة الصور التي شاهدوها، ومن خلال المناقشات يتمكن الأخصائي من توصيل الرسالة التي يرغب في توصيلها للأعضاء.

دور الأخصائي في استخدام هذه الطريقة: يتلخص دور الأخصائي في هذه الطريقة في عدة نواحي:

- يقوم باختيار الفيلم المراد عرضه أومجموعة الصور، وهنا عليه أن يختار وسيلة تعبر عن موضوع معين، ويحدد الأهداف التي من خلالها سوف يتم عرض الفيلم أو الصورة.

-عليه أن يجهز المكان الخاص بالعرض.

- يقوم الأخصائي بتهيئة الأعضاء قبل بداية عرض الفيلم أو الصور.

- يجري مناقشات بعد نهاية العرض من خلالها يحاول توضيح فكرة جديدة أو تصحيح اتجاه خاطئ، أو إكساب الأعضاء قيمة معينة أو مهارة معينة تساهم في تنمية شخصياتهم.

مميزات هذه الطريقة:

(١) تستخدم هذه الطريقة لتنمية الخيال والتأمل لدى الأعضاء.

(٢) معظم الأعضاء يرغبون في مشاهدة الأفلام التي تعكس لهم خبرات جديدة.

(٣) المشاهدة، والمناقشة تساهم في تعميق الخبرات لدى أعضاء الجماعة.

(٤) المناقشة باستخدام الوسائل السمعية والبصرية من الصعب نسيانها.

ولقد قام الباحث باستخدام هذه الطريقة عملياً، مع جماعات المسجونين وحققت نجاحاً كبيراً. فقام بعرض مجموعة من الصور على جماعتين من النزلاء وكانت الصور تشير إلى بعض المشكلات التي يعاني منها النزلاء سواء في السجن أو في المجتمع الخارجي، وتترك كل جماعة مع قائدها لمدة نصف ساعة لتقوم بالتوصل إلى قصة عن مجموعة الصور، وبعد انتهاء الوقت قام بإدارة حوار حول ما تم التوصل إليه - بين الجماعتين كان من نتائجها أن الأعضاء عرضوا انطباعاتهم الداخلية التي تعبر مشكلاتهم، والمشكلات التي يعاني منها المواطن العادي، وكانت هناك بعض المعلومات التي تحتاج إلى تصحيح فقام الباحث بتصحيحها، وكذلك استطاع أن يعطي للأعضاء بعض الأفكار والمعلومات الجديدة حول موضوعات هم في حاجة إلى معرفتها ولها أثر في عملية التأهيل الاجتماعي للنزلاء.

ثالثاً: أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة:

يلعب الأعضاء داخل جماعة المناقشة العديد من الأدوار الإيجابية التي تساهم في نمو الجماعة وتحقيق وظائفها، وكذلك بعض الأدوار السلبية التي تعرقل نمو الجماعة وتقف ضد تحقيق أهدافها، ولذا قاما (بينن Benne وشيتس Shets) بتحديد أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة كالآتي:[٢٠]

١- أدوار تساهم في إحداث التعاون وتسهيل حل المشكلات داخل الجماعة.

٢- أدوار خاصة ببناء الجماعة ونموها.

٣- أدوار مضادة للجماعة.

وفي إطار هذه الأدوار يقوم أعضاء الجماعة بأداء السلوك الذي قد يساهم في تحقيق التعاون أو حل المشكلات، أو سلوك يساهم في بناء الجماعة والحفاظ على تماسكها. وهناك السلوك السلبي الذي يعوق المناقشة ويؤثر على تحقيق الأهداف.

ولذا يحاول "بينن" بشرح هذه الأدوار بشيء من التفصيل على النحو الآتي[٢١]

(أ) الأدوار التي تساهم في إحداث التعاون وتسهيل حل المشكلات داخل الجماعة.

١- المبادئ: Initiator Contribution:

- يعطى أفكار جديدة وأساليب متنوعة، تسهم في تحقيق الهدف، وحل المشكلة.
- يقترح الحلول التي تساهم في التغلب على الصعوبات التي تعترض الجماعة.
- يحاول استحداث نظم جديدة للجماعة.

٢- الباحث عن المعلومات : Information Seeker:

يبحث عن توضيح بعض الاقتراحات والحقائق وذلك لكي يكتسب بعض المعلومات والأفكار الجديدة.

٣- الباحث عن الآراء: Opinion Seaker:

يحاول التعرف على آراء الأعضاء في موضوع المناقشة، أو آراء الأعضاء تجاه عمل معين، أو تجاهه هو كعضو في الجماعة.

٤- مقدم المعلومات: Information Giver:

يعطى حقائق عامة، ويضيف خبرات خاصة بمشكلات الجماعة كما أنه يقوم بتقديم بيانات ومعلومات خاصة بموضوع المناقشة.

٥- مقدم الآراء Opinion Giver:

يذكر رأيه واعتقاده الخاص بكل اقتراح، ودائماً يحاول أن يعبر عن وجهة نظر الأعضاء، ويراعى أن تكون آرائه متمشية مع قيم الجماعة ومعاييرها.

٦- المنسق Coordinator:

يوضح العلاقات بين الأفكار والاقتراحات، ويحاول التنسيق والترتيب لأنشطة الأعضاء داخل الجماعة، ويحاول الوصول إلى وجهات نظر واحدة.

٧- المبلور Eleborator:

يعطى الأمثلة، ويضيف بعض المعاني، ويقدم مقترحات عقلانية قالها الأعضاء، ويحاول دائماً تلخيص الأفكار وتقديمها بصورة أكثر دقة.

٨- الموجه Orienter:

يحدد مدى تقدم الجماعة في المناقشة أو العمل في اتجاه هدفها ويوجه الأسئلة المرتبطة بالموضوع، ويدير المناقشات.

٩- المقيم Evaluator:

يضع المقاييس التي تحدد إنجازات الجماعة في ضوء أهدافها، ويحاول تقييم الحقائق والآراء، والإجراءات، والاقتراحات، وبعض المناقشات الجماعية.

١٠- المسجل Recorder:

يكتب كل المقترحات والآراء الخاصة بالجماعة ويحاول تسجيل كل ما أنتجته الجماعة أثناء المناقشة الجماعية.

(ب) أدوار خاصة ببناء الجماعة ونموها:

١١- المشجع Encourager:

يقوم بالمدح والثناء على الآخرين، ويبني اتفاقه معهم في الآراء والمقترحات، كما يقبل إسهامات الآخرين ويكون متودداً أو متقبلاً لهم.

١٢- الموفق Harmonizer :

يحاول حل أو فك التوتر الذي يحدث داخل الجماعة كما يساهم في التوفيق بين الآراء المتعارضة ويلجأ إلى الحلول الوسيطة.

١٣- حارس البوابة Gate Keeper:

يشجع ويسهل المشاركة للآخرين، ويحدد إسهامات الأعضاء داخل الجماعة،

ويحاول احتواء مشاكل الجماعة حتى لا تخرج من هدفها.

١٤- ملاحظ الجماعة Group Observer:

يحافظ على حيوية المناقشة، ويحدد الإجراءات، ويساهم في تغيير الآراء، ويشرح المعايير للجماعة.

١٥- التابع Follower:

يحاول قبول آراء الآخرين، ويفضل الإنصات الجيد أثناء المناقشة.

(جـ) الأدوار المضادة للجماعة:

١٦- المعوق Blocker:

يحاول طرح خبرات شخصية هامشية لا علاقة لها بمشكلة الجماعة والمجادلة الزائدة، ونبذ الأفكار ومنع التصويت عليها، كما يتسم بالسلبية في المشاركة.

١٧- العدواني Aggressor:

يحاول نقد أو لوم الآخرين، ومهاجمة الجماعة دون مبرر، ويشكك في دوافع الآخرين وينتقص من قدراتهم.

١٨- الباحث عن الظهور (الاستعراض):

يحاول دائماً أن يلفت الانتباه إليه، ويحاول التباهي بإنجازاته الشخصية ويعرض أفكار شاذة.

١٩- المتسلط Dominator:

يحاول أن يسيطر على بعض الأعضاء، ويعطى توجيهات في صورة أوامر ويؤكد السلطة في تعامله مع الآخرين.

٢٠- الباحث عن المساعدة Help Seaker:

يحاول أن يحصل على التجارب من قبل الآخرين بصورة زائدة ويظهر الضعف

للحصول على التعاطف من قبل الأعضاء.

يمكن تحديد أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة بشيء من التلخيص من خلال الآتي[٢٢]:

أدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة		
أدوار إنجازية	**أدوار لحماية الجماعة**	**أدوار سلبية**
- الاقتراحات المباشرة وتوجيه الجماعة نحو الهدف. - تلخيص ما تم عرضه من آراء داخل جماعة المناقشة. - إعطاء آراء وحلول جديدة. - الحصول على المعلومات والحقائق الجديدة من الأعضاء. - رد الجماعة إلى هدفها في حالة خروجها عن الهدف. - المحافظة على استثمار الوقت المحدد للمناقشة. - تسجيل جميع الأفكار والحقائق التي يتم عرضها. - إعطاء أمثلة وتعريفات تساعد الأعضاء على المساهمة الفعالة.	- تقديم التشجيع والتدعيم العاطفي للآخرين. - تهدئة الصراع والتوتر داخل الجماعة. - التوازن في المناقشة وعدم احتكار الوقت لعضو واحد فقط. - تقبل الجماعة للاستماع لكل عضو باحترام. - المحافظة على التفاعل الإيجابي بين أعضاء الجماعة.	- الأنانية وتتمثل في الشخص الذي يحب الاستئثار بالذات أو العمل بمفرده. - التنافس على السلطة. - العدوانية، وتظهر من خلال هجوم العضو على بعض الأعضاء أو الجماعة ككل أكثر من تفاعله مع الأفكار. - تفضيل المصلحة الشخصية عن مصلحة الجماعة. - التحدث المتكرر بصورة عديمة الفائدة.

ومن خلال العرض السابق لأدوار الأعضاء داخل جماعة المناقشة، يمكن القول إن قائد المناقشة في حاجة إلى فهم هذه الأدوار حتى يمكن التعامل معها واستخدام وسائل لفظية وغير شكلية معينة من شأنها أن تساهم في تدعيم أدوار الإنجاز، والأدوار الخاصة بحماية الجماعة. والحد من الأدوار السلبية التي يمكن أن يلعبها الأعضاء وتؤثر على ديناميكية المناقشة.

رابعاً: دور أخصائي الجماعة في استخدام تكنيك المناقشة:

يعمل أخصائي الجماعة مع العديد من الجماعات والتي من بينها جماعات النمو، حل المشكلة، والجماعات العلاجية، وجماعات التدريب على المهارة وجماعات المهام وغيرها من الجماعات، ويسعى الأخصائي من خلال عمله مع هذه الجماعات إلى تحقيق أغراض متعددة، من بينها تبادل المعلومات، والعمل على تعليم المهارات، تقوية الإحساس بالانتماء، تأكيد الذات، تعديل السلوك، وحل المشكلات.[٢٣]

والمناقشة الجماعية كتكنيك يمكن استخدامه بصفة أساسية لتحقيق الأغراض السابق ذكرها، ويستخدم مع كل أنواع الجماعات، وحتى يتمكن الأخصائي من استخدام المناقشة الجماعية بصورة علمية، فيمكن أن يتمثل دوره في النواحي الآتية:

(أ) دور الأخصائي في تحديد الغرض من استخدام المناقشة الجماعية.

(ب) دور الأخصائي في تحديد طريقة المناقشة المناسبة لتحقيق الغرض.

(جـ) دور الأخصائي في تحديد التجهيزات المادية اللازمة للمناقشة.

(د) دوره في إدارة المناقشة الجماعية.

ولمزيد من التفصيل سنحاول شرح هذه النقاط السابقة والتي تمثل دور الأخصائي:

(١) دور الأخصائي في تحديد الغرض من استخدام المناقشة الجماعية:

إن تحديد الغرض من الأمور الضرورية التي يجب أن يسعى الأخصائي إلى

تحقيقها، لغرض يرتبط باحتياجات الأعضاء، وبأهداف الجماعة التي ينتمي إليه العضو، وطبقاً لغرض المناقشة يمكن اختيار نوع المناقشة التي يجب اتباعه مع الأعضاء من بين نوعين هما:

أ- "مناقشات عامة Public Discussion" وتنقسم إلى المقابلات العامة، جماعة السؤال والجواب، والمناظرة، والندوات.(٢٤)

ب- مناقشات خاصة وتتمثل في (جماعات الكلام الأولية، جماعات الصف الدراسي، وجماعات العلاج والتدريب، جماعات التعليم والدراسة، اللجان والمؤتمرات وكل نوع من هذه المناقشات له أغراض محددة ويستعمل مع جماعات معينة، وخدمة الجماعة، طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية، تسعى إلى تحقيق أغراض فردية خاصة بعضو الجماعة، وأغراض جماعية خاصة بالجماعة ككل، وأغراض مجتمعية في حاجة إلى كل أنواع المناقشة العامة والخاصة ولكن من خلال تحديد الأغراض والأهداف المرتبطة بكل نوع وبتوجيه من أخصائي الجماعة.(٢٥)

(٢) دور الأخصائي في تحديد طريقة المناقشة المناسبة لتحقيق الفرض:

من الطبيعي أن يقوم الأخصائي باختيار طريقة المناقشة المناسبة لتحقيق الغرض منها ويمكننا أن نحدد استخدامات كل طريقة من الطرق بصورة مختصرة كدليل وموجه للأخصائيين **على النحو التالي:**

طرق المناقشة	استخداماتها مع الجماعات
الطريقة العامة	تستخدم في الاجتماعات الجماعية الدورية - الاجتماعات التقويمية.
القصف الذهني	تستخدم في حل المشكلات الجماعية - تنمية الابتكار.
المناقشة باستخدام الصور	تستخدم في التعبير عن المشكلات الداخلية - وتنمية التفكير والتخيل.
المناقشة التراكمية	تستخدم في توجيه التفاعل - تنمية التفكير الفردي والجماعي.

يتضح لنا من التقسيم السابق أن كل طريقة من طرق المناقشة الجماعية تستخدم مع أغراض محددة، وذلك يجعل أخصائي الجماعة يحاول تحديد الفرض بدقة ثم اختيارالطريقة المناسبة لتحقيقه.

(٣) دور الأخصائي في تحديد التجهيزات المادية اللازمة لإجراء المناقشة الجماعية:

تحتاج المناقشة الجماعية إلى بعض النواحي المادية قبل أن يقوم الأخصائي بتنفيذ المناقشة، **وهذه النواحي هي:**[٢٦]

(أ) تحديد جدول الأعمال قبل الاجتماع بمدة كافية، ومن الضروري أن يكون الأعضاء على علم بموضوع النقاش، والعناصر التي تم تحديدها لمناقشة هذا الموضوع، حتى تكون هناك الفرصة لكل عضو ليجهز نفسه لموضوع المناقشة.

(ب) امداد الأعضاء بالمعلومات والتقارير اللازمة للنقاش قبل الاجتماع وذلك لكي يصبح كل عضو على درجة عالية من الانتباه والتركيز أثناء المناقشة.

(جـ) التحديد الدقيق لمكان و ميعاد الاجتماع ومدته، وذلك حتى لا يتخلف بعض الأعضاء عن الحضور أو يتأخروا لعدم علمهم بالمكان أو الموعد.

(د) تجهيز غرفة الاجتماع قبل الاجتماع، وهنا على الأخصائي أن يختار بعض الأعضاء ليساهموا في تحديد شكل الجلسة. وتهيئة المكان حتى يصبح مناسباً للمناقشة، وحتى لا يصاب الأعضاء بالملل.

(هـ) التسجيل الدقيق لما يتم خلال الاجتماع، وهنا على الأخصائي أن يقوم بتعيين أحد الأعضاء ليقوم بعملية التسجيل، ويمكن للأخصائي أن يحدد استمارة محددة ليسجل العضو من خلالها.

والأخصائي الاجتماعي يتحمل العبء الأكبر في مساعدة كل عضو على أداء دوره مع جماعة المناقشة من خلال تدريبه وإكسابه الخبرات المختلفة والمتنوعة، كما أن الأخصائي عليه أن يتفهم الدور الذي يلعبه كل عضو في جماعة المناقشة ثم يضع تصوراً تخطيطياً لتنمية الأعضاء الإيجابية، والحد من الأدوار السلبية وتحويلها إلى

أدوار إيجابية ويتسنى له ذلك من خلال إكساب الأعضاء مهارات الاتصال، ومهارات حل المشكلة، ومهارات القيادة أو غير ذلك من المهارات الإجرائية اللازمة لإعداد المواطن الصالح وإكساب الأعضاء صفات هذه المواطنة.

(٤) دور الأخصائي في إدارة المناقشة الجماعية:

سبق وأن تعرض الباحث لدور الأخصائي في إدارة كل طريقة من طرق المناقشة الجماعية، ولذا سوف نحاول وضع دور إجرائي لأخصائي الجماعة عند إدارته للمناقشة الجماعية، وهذا الدور يتضمن قيام الأخصائي بعمل مقدمة للمناقشة ثم يقوم بتهيئة الأعضاء المشتركين في المناقشة، ثم العمل على تكوين الرأي الجماعي من خلال المناقشة مع التوصل إلى قرارات أو حلول، ثم يحاول بعد ذلك تنفيذ الحل مع الجماعة، ثم ينتهي بعمل التقويم للمناقشة، ويستند هذا الدور إلى تحديد أهداف كل مرحلة من المراحل الإجرائية للمناقشة، مع التوجه للعمل، ثم توجيه تفاعلات الأعضاء وعلاقاتهم، وسوف يحاول الباحث توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول (١) يوضح الدور الإجرائي للأخصائي في إدارة المناقشة[٢٧]

مراحل المناقشة	أهداف كل مرحلة	الدور الإجرائي لأخصائي الجماعة	أدوار سلبية
(١) المقدمة	- التعارف بين الأعضاء. - تحديد أهداف المناقشة. - تحديد الإجراءات والضوابط.	- يحاول شرح الإجراءات للأعضاء.	توجيه التفاعلات والعلاقات - يحاول تحديد دور كل عضو في المناقشة. - تحديد أهمية الموضوع لكل عضو.
(٢) تهيئة الأعضاء.	- تحديد المشكلة وحدود الموضوع المعروض للمناقشة. - حصر المعلومات المتوفرة عن الموضوع في نقاط. - إعادة صياغة المشكلة. - حصر وجهات النظر حول المشكلة.	- يقوم الأخصائي بصياغة المشكلة أو الموضوع في ضوء مناقشات الأعضاء. - يحاول تنظيم وجهات النظر وتوفيقها. - يحرص على عدم خروج الأعضاء عن الموضوع. - يلخص وجهات النظر المشتركة.	- استثارة الأعضاء للتعبير الحر عن أفكارهم. - تشجيع الأعضاء على تقديم ما لديهم من معلومات. - إتاحة الفرصة للأعضاء للاستيضاح. - تشجيع وجهات النظر المتنوعة.
(٣) تكوين الآراء والوصول لحلول	- وضع محكات لاختيار الحلول الممكنة. - المقارنة بين الحلول. - اتخاذ قرار واختيار حل مناسب.	- التزام الأعضاء بمحكات اختيار الحل. - تشجيع الأعضاء على وضع حلول كثيرة. - اتخاذ قرار أو حل مناسب.	- تشجيع الأعضاء.. مع أخذ رأي الجميع. - التعامل مع بعض أنواع السلوك السلبي. - احترام كل وجهات النظر.
(٤) مرحلة تنفيذ الحل.	- وضع الترتيبات اللازمة لتنفيذ الحل. - وضع الترتيبات اللازمة للمتابعة.	- تلخيص النتائج المترتبة على القرار أو الحل. - تحديد إجراءات التنفيذ. - تحديد من سيقوم بالتنفيذ.	- التركيز على مشاركة الجماعة في التنفيذ. - التشجيع مع تحديد الأدوار.
(٥) تقويم المناقشة.	- وضع محكات التقويم. - تحديد أدوات التقويم للمناقشة.	- التقويم في ضوء الأهداف. - التقويم عن طريق المقاييس.	- إشراك جميع الأعضاء في التقويم.

ويتضح من خلال العرض السابق، أن تكنيك المناقشة الجماعية من التكنيكات التي يمكن استخدامها لتنمية قدرات الأعضاء على التحدث والإنصاب، بهدف تحسين مهارات الاتصال لديهم، وكذلك يمكن عن طريقه تدريب الأعضاء على التحدث والإنصات، بهدف تحسين مهارات الاتصال لديهم، وكذلك يمكن عن طريقه تدريب الأعضاء على القيادة والتبعية، وإعطائهم نواحي معرفية خاصة بالقيادة وأهميتها وأساليبها من خلال مواقف وخبرات تتيحها المناقشة، كما أن المناقشة أساساً تقوم لفهم موضوعات أو لحل مشكلات، وبالتالي فإن تحديد خطوات المناقشة واستخدام الطرق المتنوعة الخاصة بها، يعمل على اكتساب العضو القدرة على التفكير المنطقي وبالتالي تزداد مهاراته في حل المشكلات.

ولما كان هذا التكنيك لم يحظى بالدراسة العلمية في خدمة الجماعة إلا من خلال دراسات قليليه جداً، كان لزاماً على الباحث أن يعرض له عرضاً وافياً مع تحديد الخطوات التي يتبعها الأخصائي عند استخدامه، مع توضيح الطرق المختلفة لهذا التكنيك حتى نتمكن من استخدامه مع تكنيك لعب الدور في اكتساب وتنمية المهارات الإجرائية لدى أعضاء الجماعة.

ثانياً: تكنيك لعب الدور
واستخداماته في خدمة الجماعة

(١) المقدمة.

(٢) السيكودراما ولعب الدور.

(٣) تكنيك لعب الدور في خدمة الجماعة.

(٤) لعب الدور وتنمية المهارات الاجتماعية.

(٥) المراجع.

مقدمة:

لما كانت طريقة خدمة الجماعة، إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى إحداث التغيير في الفرد، والجماعة، والمساهمة في تغيير المجتمع، فإن هذه الطريقة تحتاج إلى وسائل وتكنيكات يمكن من خلالها إحداث ذلك التغيير.

وإذا كانت طريقة خدمة الجماعة، من بين أهدافها، تنمية قدرة الفرد على تحمل المسئولية، واكسابه القدرة على القيادة والتبعية، وتنمية الاتجاهات الإيجابية، والإحساس بالانتماء إلى المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته، بالإضافة إلى إسهامات هذه الطريقة في تعديل سلوك الأفراد وتنمية مهاراتهم الاجتماعية، ليصبحوا مواطنين صالحين.

فإن أخصائي الجماعة يحتاج إلى وسائل وتكنيكات متعددة يستطيع من خلال استخدامها تحقيق هذه الأهداف السابقة، عن طريق البرامج والأنشطة الجماعية المخططة التي يمارسها الأعضاء في الأنواع المتعددة من الجماعات.

ويرى (توسلاند Toseland) أن أخصائي الجماعة يستخدم تكنيكات متعددة أثناء عمله مع جماعات المهام والجماعات العلاجية، ومن بين هذه التكنيكات تكنيك لعب الدور. (٢٨)

وهذا التكنيك لم يحظى بالاهتمام من جانب الباحثين في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وخدمة الجماعة بصفة خاصة. الأمر الذي يجعل القاء الضوء على هذا التكنيك وكيفية استخدامه أمراً ضرورياً.

وعلى الرغم من استخدام الأخصائيين النفسيين لهذا التكنيك في مجال تعديل الاتجاهات، والعلاج النفسي الجماعي، والتربية والإرشاد النفسي، إلا أن الأخصائي الاجتماعي لم يستخدم لعب الدور أثناء عمله مع الأنواع المختلفة من الجماعات.

ويستطيع الباحث أن يلقي الضوء حول هذا التكنيك من خلال توضيح النقاط الآتية:

(أ) السيكودراما ولعب الدور.

(ب) تكنيك لعب الدور مفهومه وإجراءاته.

(جـ) استخدامات لعب الدور في خدمة الجماعة.

(د) لعب الدور وتنمية المهارات الاجتماعية.

ويمكن شرح هذه النقاط بشيء من التوضيح على النحو التالي:

أولاً: السيكودراما ولعب الدور:

يعتبر منهج السيكودراما الذي ابتكره مورينو من مناهج العلاج الجماعي، وفي هذ المنهج يطلق اسم البطل على المريض الذي يقوم بالدور الأساسي في تمثيل الرواية ويطلق اسم المخرج على كبير المعالجين، واسم مساعد البطل على باقي المرضى، واسد المشاهدين على المرضى الآخرين، ويتم تشجيع البطل على القيام بدور يمثل مشكلة في حياته الحقيقية، وتحتوي على بعض مظاهر القلق أو العذاب أو الضيق. أما مساعدو التمثيل فيقومون بدور يصور الموقف الذي حدده البطل، فالبطل الذي يعاني من مشكلا باعتباره أباً يحتاج لأشخاص يلعبون دور الأبناء، ودور الزوجة.[٢٩]

وتشير "هيلن جنينجز Helen Jennings" إلى أن هناك ما يسمى:

بالسيكودراما، والسوسيودراما، وكلا النوعين يتم من خلال تمثيل أدوار معينة ولكن مع الاختلاف في محتوى الموقف:[٣٠]

والسيسودراما تعرف على أنها نوع من التمثيل يحيى فيه القائم بالدور الخبرات التي تشغل بال أعضاء الفريق، شيء من المبالغة والوضوح، والتي قد تكتبها الظروف العادية أو تحول دون التعبير عنها تعبيراً كاملاً مما يترك في نفس الفرد تأثيراً انفعالياً مكتوباً،ويساعد هذا التمثيل الفرد على تحريك طاقاته السلوكية تلقائياً وعلى اكتشاف قدراته على التعبير.

أما السيكودراما، هي ذلك النوع من التمثيل الذي يكون التركيز فيه على الحياة

الشخصية للفرد، ويحاول التعبير عن انفعالاته ومشاعره من خلال أدائه للدور.

ويمكن القول إن السيكودراما تركز على النواحي الشخصية الداخلية للفرد، أما في السيسودراما يكون التركيز على القواعد الاجتماعية المألوفة للفرد في علاقاته مع الآخرين.

وعن طريق أسلوب السيكودراما تركز على النواحي الشخصية الداخلية للفرد، أما في السيسودراما يكون التركيز على القواعد الاجتماعية المألوفة للفرد في علاقاته مع الآخرين.

وعن طريق أسلوب السيكودراما يقوم الفرد المتعب والمضطرب نفسياً بتمثيل دور معين له دلالة نفسية في تمثيلية صغيرة، كأن يؤدي دور فرد منعزل علاقته سيئة مع غيره من الأفراد في البيئة المحيطة به، أو يقوم بدور فرد تسوده بعض المخاوف المرضيةالمعطلة ويشترك مع الفرد في التمثيل عدد آخر من الأفراد، وهدف أسلوب السيكودراما إعطاء الفرصة للفرد للتعبير عن نفسه وإطلاق طاقاته واكتسابه بصيرة بحقيقة المشكلات التي يعاني منها.(٣١)

ويمكن استخدام أسلوب السيكودراما، بتوسع في كثير من المستشفيات العقلية والعيادات النفسية، ويساعد هذا المنهج - إذا طبقه الشخص الماهر المدرب - المريض على فهم واستبصار كثيراً من الأمور، وأن يحقق الراحة من كثير من الآلام.(٣٢)

أما لعب الدور أو ما يطلق عليه البعض تمثيل الدور، فهو شكل مبسط من أشكال السيكودراما، وفيه يقوم الفرد بتمثيل أدواراً بسيطة بطريقة تلقائية تكشف عن بعض مواقف الحياة عندهم، ففي مجالات الصناعة من الممكن أن يمثل العمال مشهداً يصور خلاف بين العامل والمشرف، أوتمثيل دور المشرف الجديد، وعن هذا الطريق يكتسب الجميع فهماً جديداً للموقف.(٣٣)

وبمقتضى أسلوب تمثيل الدور يقوم الطفل أو المراهق المضطرب بتمثيل دور فرد آخر يوجد مشكلة في علاقة الطفل أو المراهق به، ونعطي لهذا الطفل أو المراهق المضطرب الإطار العام للدور الذي يقوم بتمثيله دون تحديد هذا الدور تحديداً واضحاً أو قاطعاً، ودون فرض كلمات أو عبارات معينة عليه. فمثلاً المراهق المشكل الذي تضطرب العلاقة بينه وبين والده قد نجعله يمثل دور والده في موقف يحضر

فيه ابنه المراهق المضطرب متأخراً للمنزل كل يوم مهملاً دروسه ومذاكرته بالرغم من قرب الامتحان، ويقوم فرد آخر بتمثيل دور المراهق المشكل. وقد لوحظ أن قيام المراهق المضطرب بدور الأب يترك آثاراً مفيدة في نفسيته، كما قد يصل على تغيير بعض الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها وبالتالي على تعديل سلوكه.[٢٤]

وإذا كان أسلوب السيكودراما يتطلب أخصائي ماهر يتمكن من وضع التمثيلية واللغة الدرامية، ويهيئ لاعبي الأدوار، ويعد المسرح، فإن أسلوب لعب الأدوار لا يحتاج إلى ذلك كله، فهو يعتمد على اختيار موقف واقعي وطبيعي ويستطيع الأخصائي بعد تهيئته للقائمين بالأدوار - أن ينفذ عملية التمثيل في أي مكان بالمؤسسة.

ويستطيع الباحث أن يحدد أوجه الفروق بين أسلوبي السيكودراما ولعب الأدوار **من خلال الجدول الآتي:**

جدول رقم (٢)

أسلوب السيكودراما	أسلوب لعب الأدوار
(١) يحتاج هذا الأسلوب إلى خمس أدوات أساسية وهي: المسرح، المريض، المعالج، المساعدين والجمهور.	(١) يتطلب وجود أخصائي مهني ولاعبي الأدوار وباقي أعضاء الجماعة، ويؤدون في أي مكان.
(٢) تحتاج السيكودراما إلى لغة معينة يؤدي بها الأفراد أدوارهم.	(٢) يؤدي الأعضاء أدوارهم بتلقائية ودون تحديد لغة معينة للأداء.
(٣) يهدف هذا الأسلوب إلى تحقيق أهداف علاجية أكثر منها وقائية.	(٣) يهدف هذا الأسلوب إلى تحقيق أهداف علاجية ووقائية وإنشائية.
(٤) يحتاج هذا الأسلوب إلى معالج على درجة عالية من المهارة.	(٤) يستطيع أي أخصائي أن يستخدمه مع الجماعة بعد تدريب بسيط.
(٥) يستخدم بصورة كبيرة في المستشفيات والعيادات النفسية، والمؤسسات العلاجية الأخرى.	(٥) يمكن استخدامه في أنواع متعددة من المؤسسات المختلفة.
(٦) يصلح أكثر للمرضى.	(٦) يصلح للأسوياء والمرضى أيضاً.

ولما كان تكنيك لعب الدور هوالأقرب للممارسة في طريقة خدمة الجماعة، لذا يتناوله الباحث بشيء من التفصيل.

ثانياً: تكنيك لعب الدور: مفهومه وإجراءاته:

يقصد بمفهوم لعب الدور، أن يتصرف الشخص الذي ينبغي تعديل سلوكه، الشخص الهدف، على أساس مبدأ، وكأن، حيث يدفع الشخص أن يعايش موقفاً على مستوى تصوري، ويطلب منه فيه، أن يتصرف بما يمليه الموقف عليه من دور معين.(٣٥)

ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن هذا الأسلوب يهدف إلى وضع لاعب الدور موضع شخص آخر لكي يشعر بمشاعره، ويؤدي السلوك بما يتفق وفهمه لمشاعر هذا الآخر، وبالتالي يكتسب الفرد من خلال الأداء أوالملاحظة أنماط سلوكية جديدة، أو اتجاهات معينة، تزيد من إدراكه للمشكلات، وقدراته على التعامل معها .

وتمثيل الأدوار عبارة عن أسلوب يعبر الأعضاء بواسطته عن مواقف ومشكلات من واقع الحياة حيث يؤدونه بشكل تلقائي ويستخدم كأسلوب لاستكشاف عمليات التفاعل بين الأشخاص في مجتمع ما، ومساعدة أعضاءالجماعة على فهم وإدراك أحاسيسهم ودوافع سلوكهم وكذا مشاعر الآخرين ودوافع سلوكهم في المواقف الاجتماعية المختلفة ولزيادة قدراتهم على أداء السلوك المتوقع، والتصرف في شئون حياتهم بشكل أفضل خاصة إذا ما واجهتهم مشكلات أو اعترضتهم صعوبات في المستقبل.(٣٦)

ويتطلب استخدام هذا التكنيك القيام بمجموعة من الخطوات الإجرائية يمكن توضيحها على النحو الآتي:

١- اختيار المواقف الخاصة بلعب الدور:

وفي هذه الخطوة على الأخصائي أن يقوم بتحديد المواقف التي يتم في إطارها تمثيل الأدوار. ومن الضروري أن ترتبط هذه المواقف بأهداف الجماعة. وأهداف الأعضاء ويشترط أن تكون من واقع الحياة الاجتماعية أي معروفة لجميع الأعضاء، كما يجب أن تتسم هذه المواقف بالبساطة ويمكن تمثيل محتواها من خلال بعض

الأدوار، ويمكن الإشارة إلى أن المواقف التي يستخدمها الباحث في هذه الدراسة، مواقف ترتبط بالاتصال (التحدث والاستماع، واستخدام الوسيلة) ومواقف ترتبط بالقيادة وأساليبها (القيادة الديمقراطية والاستبدادية والفوضوية) ومواقف ترتبط بخطوات حل المشكلة (مثل مشكلة نقص الإمكانيات والموارد الخاصة بالجماعة، ومشكلات ترتبط بأسلوب الجماعة في إنجاز المهام..إلخ.

ويهدف الباحث من هذه المواقف أن يلعب الأعضاء أدواراً معينة من خلالها يتم تنمية المهارات الإجرائية لديهم، ولدى باقي أعضاء الجماعة.

٢- تحديد الأدوار:

وفي هذه الخطوة يقوم الأخصائي بتحديد الأدوار التي يحتويها الموقف، فمثلاً الموقف الخاص بأساليب القيادة يحتوي على ثلاثة أدوار: (دور القائد الديمقراطي، دور القائد الاستبدادي ودور القائد الفوضوي).

والموقف الاتصالي يحتوي على دور القائم بالتحدث، ودور القائم بالاستماع ودور من يقوم به الملاحظ.

والخلاصة أنه من الضروري أن يقوم الأخصائي بتحديد الأدوار تحديداً دقيقاً، مع تحديد الأسس والمتطلبات التي يتم في إطارها أداء هذه الأدوار.

٣- اختيار لاعبي الأدوار وتهيئتهم:

من المرغوب فيه أن يختار كل عضو الدور الذي يرغب في تمثيله، وذلك حتى يتمكن كل عضو من أداء دوره بتلقائية ويستطيع أن يبتكر ويبدع في طريقة أدائه للدور. وليكون سلوكه معبراً عن الحقيقة.[٣٧]

ويمكن للأخصائي أن يختار بعض الأعضاء لأداء أدوار معينة تتناسب مع أفكارهم ومشاعرهم واتجاهاتهم وأنماط سلوكهم. وذلك لإحداث تغييرات معينة في شخصيات هؤلاء الأعضاء. وبعد اختيار الأعضاء على الأخصائي أن يقوم بإعدادهم، وتهيئتهم لكي يستطيعوا أداء هذه الأدوار طبقاً للمحددات العامة لها. ولكن دون

فرض لغة معينة أو طريقة معينة للأداء بل يترك ذلك للشخص نفسه.

٤- تهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار:

وهنا على الأخصائي تهيئة مكان تمثيل الأدوار، ليحدد مكان أداء الأدوار وطريقة جلوس المشاهدين من باقي أعضاء الجماعة، ومدى توفر الإمكانيات المادية المطلوبة للأداء مثل السبورة أو جهاز فيديو..إلخ حسبما يقتضي الموقف.

٥- تهيئة الجمهور للملاحظة:

والمقصود بالجمهور هنا باقي أعضاء الجماعة من المشاهدين، والأخصائي يقوم بإعطائهم إرشادات معينة لبعض الجوانب الخاصة بالموقف التمثيلي، وحثهم على المشاهدة وتسجيل الملاحظات، ويمكن للأخصائي أن يجلس مع جمهور المشاهدين لتحقيق ما يسمى بالضبط والتحكم في الأعضاء أثناء عملية أداء الأدوار.

٦- لعب الأدوار[٣٨]

وتتطلب هذه العملية أن يقوم الأعضاء بأداء الأدوار المكلفين بها، في حدود الوقت الزمني المحدد لذلك، ويمكن للأخصائي أن يتدخل وقت اللزوم لمساعدة الأعضاء على أداء أدوارهم بشكل إيجابي.

٧- إجراء مناقشات تقويمية حول الأدوار التي تم تمثيلها:

وفي هذه الخطوة يقوم الأخصائي بإجراء مناقشة حول الأدوار التي تم تمثيلها، ويستمع لملاحظات الأعضاء، ويعطي الفرصة للقائمين بأداء الأدوار للدفاع عن أنفسهم وإبداء وجهات نظرهم، ثم يقوم بتلخيص أهم الدروس المستفادة من هذا الموقف، حتى يدعم ذلك لدى الأعضاء.

ومن خلال الخطوات الإجرائية السابقة يستطيع الباحث أن يحدد دور الأخصائي في استخدام هذا التكنيك **في العمليات الآتية:**

أ- عملية الدراسة:

ومن خلالها يقوم الأخصائي بتحديد ودراسة المواقف الخاصة بتمثيل الأدوار، وما هي الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها؟، وما هي الأدوار التي تتيحها هذه المواقف؟

ب- عملية التشخيص:

وتنصب هذه العملية على تحليل كل دور لتحديد متطلباته، والمهارات والخبرات التي يتيحها، وسمات الشخصية التي يمكنها أن تقوم بهذا الدور، وما العائد من وراء هذه الأدوار، وكيفية أدائها.

جـ- عملية الإعداد:

والمقصود بهذه العملية أن يقوم الأخصائي بتهيئة القائمين بتمثيل الأدوار وتعليمهم كيف يؤدونها، وكذلك إعداد وتهيئة باقي أعضاء الجماعة للملاحظة، بالإضافة إلى إعداد وتهيئة المكان الذي يتم من خلاله أداء الأدوار.

د- عملية التنفيذ:

من الضروري أن يتم التنفيذ طبقاً للتخطيط المسبق لها، مع الالتزام بالوقت المحدد لذلك، وأن يكون هناك تعاون من كل أعضاء الجماعة في عملية التنفيذ، بمتابعة وتوجيه الأخصائي.

و- عملية التقويم والمناقشة وتسجيل النتائج:

وتنصب هذه العملية على مناقشة الملاحظات التي تم تسجيلها على تجربة لعب الأدوار لتحديد السلبيات والإيجابيات. والتوصل إلى النتائج والدروس المستفادة من هذه التجربة.

ويتيح أسلوب تمثيل الأدوار الفرصة لاكتساب المهارات المتنوعة وهذه المهارات هي[٣٩]

١- مهارات الملاحظة Observation Skills:

أن استخدام هذا الأسلوب مع الجماعة. يساهم في تنمية مهارات الملاحظة لدى أعضاء الجماعة. فمن خلال حصول العضو على معلومات عن الموقف التمثيلي

يتمكن من ملاحظة طريقة الأداء بدقة، بالإضافة إلى قدره العضو على ملاحظة التعبيرات والانفعالات التي تظهر على القائم بالدور، كما أن إدراك الفرد وفهمه للاتجاهات والسلوك تمكنه من القيام بالملاحظة.

٢- مهارات الاستماع Listening Skills:

إن طريقة التمثيل تعمل على جذب انتباه الأعضاء، وتحثهم على الإنصات لما يقال بالإضافة إلي تسجيل الأعضاء لبعض الانطباعات والملاحظات فهذا يزيد من قدرة الأعضاء على الإنصات الفعال.

٣- مهارات الكلام Speaking Skills:

إن أداء الفرد لدور معين أمام مجموعة من الأعضاء، تجعله يتخير تعبيرات لفظية أساسية، ويستخدم صوته بطريقة مناسبة، كما أنه يستخدم أداءات حركية مصاحبة للكلام، وذلك يزيد من مهارات الكلام لدى الأعضاء.

٤- التعبير عن الاتجاهات Expression of attitudes

إن استخدام أسلوب تمثيل الأدوار، يجعل الفرد يعبر عن مشاعره وأحاسيسه، واتجاهاته تجاه الدور الذي يقوم بتمثيله، بالإضافة إلى أنه يسمح للعضو المشاهد أن يعبر عن ملاحظاته وانطباعاته تجاه الأدوار التي شاهدها، ولهذا فإن هذا التكنيك يساعد على التعبير عن الاتجاهات الإيجابية والسلبية نحو الموضوعات والمواقف الاجتماعية المختلفة.

ويمكن الإشارة إلى أن هذه المهارات تتحقق ضمنياً، بجانب الأهداف التي يضعها الأخصائي لمواقف لعب الأدوار، وذلك يجعل لهذا التكنيك أهمية قصوى لاستخدامه في طريقة خدمة الجماعة.

ثالثاً: استخدامات تكنيك لعب الدور في طريقة خدمة الجماعة:

يمكن استخدام أسلوب تمثيل الأدوار في خدمة الجماعة لتحقيق ثلاث أهداف أساسية علاجية، ووقائية، وإنمائية، ولمزيد من التوضيح نحدد الجوانب الرئيسية التي تحتويها هذه الأهداف.

(١) لعب الأدوار وتحقيق الأهداف العلاجية:

يمكن استخدام أسلوب لعب الدور، في تعديل سلوك سلبي لأحد الأعضاء، أو لتعديل اتجاهات سلبية لدى بعض أعضاء الجماعة أو لحل بعض المشكلات التي يعاني منها العضو أو الجماعة.

ويمكن أن نستفيد من التجارب السابقة في هذا الصدد ففي إحدى الدراسات عن لعب الأدوار طلب الباحث من عدد من المدخنين أن يدعوا أنهم لا يدخنون ويحاولوا إقناع غيرهم من المدخنين بضرورة توقفهم عن التدخين، ووزعوا عشوائياً على مجموعتين أحدهما مستمعة والثانية ناصحة، وبعد ثلاثة أسابيع من إجراء التجربة وجد أن أفراد المجموعتين قد تغير سلوكهم من ناحية التدخين، إلا أن مّن مثلوا الدور زاد تغير اتجاهاتهم عن المستمعين، وبعد فترة ثلاثة أسابيع أخرى تراجع المستمعون إلى اتجاهاتهم قبل إجراء التجربة بينما استمر الممثلون في اتجاهاتهم نحو التدخين.[٤٠]

وتوضح نتائج هذه الدراسة أنه يمكن استخدام تكنيك لعب الدور لعلاج بعض المشكلات السلوكية، بما يساهم في تحقيق الأهداف العلاجية لخدمة الجماعة.

(٢) لعب الأدوار وتحقيق الأهداف الوقائية:

إن ممارسة لعب الدور مع أعضاء الجماعة، يتحقق من ورائه الكثير من الأهداف الوقائية، فعندما يشاهد الفرد موقفاً يتضح فيه أخطاء الإنصات أو يتحدد فيه الجوانب الرئيسية التي على الفرد أن يبتعد عنها لكي يكون عضواً فعالاً في الجماعة، أو عندما يمثل أحد أعضاء الجماعة دور القائد، ويتعرف على سلبيات

وإيجابيات القائد، فإن في هذه النواحي جميعها إرشادات وقائية للعضو لكي يبتعد عن جوانب سلوكية معينة تقيه من الوقوع في المشكلات.

وعندما يمثل الفرد موقفاً عن الإدمان أو يشاهده، فإن في ذلك إرشادات موجهة للعضو عن مضار الإدمان وخطره، وتساهم هذه الإرشادات في تحقيق الأهداف الوقائية لخدمة الجماعة.

(٣) لعب الأدوار وتحقيق الأهداف الإنمائية:

والمقصود بالأهداف الإنمائية، تلك المهارات والخبرات التي يكتسبها العضو وتساهم في بناء شخصيته وتقويتها، ويمكن القول إن أسلوب تمثيل الدور يعمل على تحقيق العديد من الجوانب الإنمائية نوجزها **فيما يلي**:

(أ) يمكن أن يستخدم في توضيح المشكلات وتنمية المهارات المتعلقة بالحياة الاجتماعية للجماعة، كتعلم الأعضاء كيف ينظمون اجتماعاً أو يديرون مناقشة، ويعملون معاً، كأعضاء فريق متعاون[٤١].

(ب) كما يمكن استخدامه لإكساب الأعضاء المهارة في حل المشكلات المختلفة الشخصية والجماعية والمجتمعية، ليتمكن من توظيف هذه المهارة في مواجهة المواقف الحياتية واستثمارها الاستثمار الأفضل.

(جـ) عن طريق لعب الأدوار يمكن تدريب القيادات وزيادة مهاراتهم ليصبحوا قادة ناجحين في أداء مسئولياتهم مع الجماعة.

(د) عن طريق لعب الأدوار يمكن تنمية القدرة على التفكير المنطقي والابتكاري، من خلال الإبداع في أداء وتمثيل المواقف الاجتماعية المختلفة.

وعلى الرغم من أهمية الأهداف سالفة الذكر، وأهمية أسلوب لعب الأدوار في تحقيقها، إلا أن هناك خمسة أهداف أخرى يمكن تحقيقها في طريقة خدمة الجماعة باستخدام هذا الأسلوب وهي:[٤٢]

١- الفهم. ٢- الحث والإثارة.

٣- التقدير. ٤- اتخاذ القرارات.

٥- تغيير السلوك.

وتأميناً على ما تقدم تتضح أهمية لعب الدور كتكنيك يمكن استخدامه في طريقة خدمة الجماعة، ولكي يحقق هذا التكنيك فعالية، فهناك شروط أساسية لنجاحه وهي:(٤٣)

أ- شعور الفرد ذاتياً بحاجته إلى لعب الدور.

ب- العفوية والتلقائية عند تنفيذ ضروب السلوك وما تمليه من إبراز الحجج التي تكشف عن أهمية الدور الممارس.

جـ- تلقي الدعم.. وذلك لكي يكتب للدور الجديد الاستمرار.

وجدير بالذكر أنه إذا ما نظرنا إلى الشرطين الأولين كشرطين أساسيين للممارسة ذاتها فإن الشرط الثالث هو الذي يكتب للممارسة استمرارها.

رابعاً: استخدام تكنيك لعب الدور في تنمية المهارات الاجرائية:

تشير الدراسات والبحوث إلى أنه يمكن استخدام تكنيك لعب الدور في إكساب وتنمية المهارات الإجرائية لدى الأعضاء - (مهارات حل المشكلة - مهارات الاتصال - مهارات القيادة) -، في المراحل العمرية المختلفة، وفي مجالات متعددة ومنها علم النفس والمعوقين، والخدمة الاجتماعية، والتعليم وغيرها من المجالات.

وقد أوضحت هذه البحوث بعض النتائج المرتبطة باستخدام هذا التكنيك، وكيفية تنفيذه عملياً في المجالات المختلفة، وهذا يدفع الباحث إلى عرض هذه البحوث والدراسات **على النحو التالي:**

تشير إحدى الدراسات(٤٤) التي استخدمت تكنيك لعب الدور في تنمية المهارات الاجتماعية والذهنية لدى الأطفال. إلا أن هذا التكنيك يمكن استخدامه في تنمية نواحي الإبداع Creativity، ومهارات حل المشكلة Problem Solving وتنمية اللغة

Language Development، ومهارات التفكير المنطقي Logical Skills والمعرفة الاجتماعية Social Knowledge، ويتم تحقيق ذلك من خلال تحديد مواقف واقعية مخططة يقوم بإعدادها المعالج أو الأخصائي النفسي ثم يتم تحديد أدوار معينة في إطار هذه المواقف، يلعبها بعض الأعضاء، بعد تهيئة وتدريب من قبل المعالج، أمام مجموعة من المشاهدين، ويتم مناقشة محتواها بعد الانتهاء من تمثيل الأدوار، وقد أوصت هذه الدراسة ،بضرورة التكامل بين تكنيك لعب الدور والتوضيح، والتفاعل الاجتماعي أثناء الممارسة والعلاج.

وتؤكد دراسة أخرى [٤٥] على أنه يمكن المزاوجة بين المحاضرة، ولعب الدور في تعليم التلاميذ مهارات الاتصال، وهذه الطريقة يتم استخدامها عن طريق مدرس مدرب على ذلك، يمكنه استخدام المحاضرة، مع لعب الدور لزيادة التفاعل بين التلاميذ، وتنمية قدراتهم على الإنصات والتفكير والتحدث، وتعتبر هذه الطريقة أسلوب لتحسين العائد من العملية التعليمية.

وفي دراسة[٤٦] عن استخدام أنشطة لعب الدور في تعليم حل المشكلة، قام الباحثون بتدريب مجموعة من المدرسين على كيفية استخدام، لعب الدور، في تعليم مهارات حل المشكلة للتلاميذ، ثم قام المدرسون بممارسة هذا الأسلوب مع ٢٠٧ تلميذ من المدارس العالية وساعدوا تلاميذهم **على النواحي الآتية:**

(١) كيفية تحديد المشكلة.

(٢) كيفية اقتراح الحلول لها.

(٣) أتيحت لهم الفرصة للممارسة والتدريب.

(٤) تم إرشاد التلاميذ وتوجيههم أثناء عملية الممارسة من خلال المواقف التعليمية المختلفة.

وكان من استنتاجات هذه الدراسة أن استخدام تكنيك لعب الدور من خلال المواقف التعليمية التي عاشها التلاميذ. يؤدي إلى تعليمهم مهارات حل المشكلة.

وتؤكد إحدى الدراسات[٤٧] على أنه يمكن استخدام لعب الدور لتعليم العملاء المعايير الاجتماعية وكذلك مهارات الاتصال، وزيادة القدرة على الاستماع الواقعي، وتحدد الدراسة خمس خطوات لبناء مهارة الاتصال **وهي:**

١- تحديد الرسالة Recognizing the Message

٢- تقوية القدرة على الاتصال وكيفية تحقيقه.

٣- اختيار الكلمات Choosing the words

٤- نقل وتوصيل الرسالة Conveying the Message

٥- مراجعة العائد Checking Outcome

وفي دراسة[٤٨] عن مهارات الاتصال وكيفية اكسابها لدى أعضاء الجماعة، استهدفت هذه الدراسة تحسين مهارات الاتصال لدى المرضى من خلال استخدام لعب الأدوار. وشريط الفيديو. وكانت مهارات الاتصال المستهدفة هي:

- التعبيرات الوجهية. نظرة العين. ووضع الجسم. والإشارات.

- الاتصال في محتوى الموضوع. مع المبادأة أثناء المحادثة لإدراك المحيط الاجتماعي.

- الرسالة الخاصة بتنمية الإدراك.

- التماسك الذي يحدث من خلال تتابع المعلومات. والتعبيرات الكلامية التي تأتي بمفاهيم جديدة بالنسبة للأعضاء.

وبعد أن قام الباحث بتحديد المهارات المراد تعليمها للأعضاء. قام باستخدام لعب الدور من خلال مواقف مناسبة لهذه المهارات. مع استعمال شريط الفيديو في عملية المراجعة. وإجراء المناقشة الهادفة حول محتواه. وكان التقييم يتم بصورة أسبوعية، وكان من نتائج هذه الدراسة. أن هناك تحسن مبدئي في مهارات الاتصال.

ولقد أشارت دراسة[٤٩] أخرى إلى أنه يمكن استخدام لعب الدور في تنمية مهارات حل المشكلة. وكذلك مهارات الاتصال لدى الأعضاء، فقد قام الباحثون

بتكوين جماعة من العاملين في مجال الصحة العقلية، والخدمات الإنسانية، وكانت الجماعة تضم (السكرتيرات، والعاملين في قسم الاستقبال)، وتم تدريب هذه الجماعة على الاتصال اللفظي، وغير اللفظي، وزيادة القدرة على الاتصال بالغير، وطريقة وشكل الاستجابة، وقد استخدم الباحث في تدريبه للجماعة أسلوب لعب الدور.

وكان من نتائج هذه الدراسة أن هناك تحسن في مهارات الاتصال وكذلك فإن مهارات حل المشكلة لدى الأعضاء.

ويتضح من خلال هذه الدراسات السابقة أن تكنيك لعب الدور، من الوسائل الفعالة في تنمية وإكساب المهارات الإجرائية سواء مع الأسوياء أو المرضى، الأمر الذي يبرز أهمية استخدام هذا التكنيك كوسيلة فعالة في تحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة، ويدفع الباحث إلى استخدام هذا التكنيك مع تكنيك المناقشة الجماعية لتنمية المهارات لدى أعضاء الجماعة.

ثالثاً: الرحلات كإحدى وسائل التعبير في خدمة الجماعة

(١) الرحلات وإشباع حاجات الأعضاء.

(٢) الاعتبارات الأساسية الواجب اتباعها مع جماعة الرحلات.

(٣) الرحلات وتنمية قدرات الأعضاء.

- الرحلات العلمية.
- الرحلات الترفيهية.
- المراحل الأساسية للرحلات.
- موجهات عامة لاستخدام الرحلات.

مقدمة :

تعتبر الرحلات إحدى البرامج الهامة التي يمكن من خلالها تنمية شخصيات الأفراد وإشباع احتياجاتهم الاجتماعية والثقافية، وتعتبر كذلك نشاط هام للعمل مع الجماعات. وتستخدم الرحلات على مختلف أشكالها في مؤسسات متنوعة سواء في المدارس أو الأندية ومراكز الشباب، والمصانع، والمعاهد والجامعات، وغيرها، مما يؤكد على أهميتها.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع وارتباطه بالحياة الاجتماعية للناس سوف نتناوله من خلال النقاط الآتية:

١- الرحلات وإشباع حاجات الأعضاء.

٢- اعتبارات أساسية يجب استخدامها مع جماعات الرحلات.

٣- الرحلات وتنمية قدرات الأعضاء.

أ- أنواع الرحلات وتنمية قدرات الأعضاء.

ب- المراحل الأساسية للقيام بالرحلة وتنمية قدرات الأعضاء.

جـ- موجهات عامة لاستخدام الرحلات لتنمية قدرات الأعضاء.

وسوف اتناول هذه النقاط الرئيسية بمزيد من التفصيل والإيضاح على النحو التالي:

أولاً: الرحلات وإشباع حاجات الأعضاء:

تعتبر الرحلات من الأنشطة الهامة التي تساهم في إشباع حاجات الأعضاء المتنوعة **والتي من بينها:**

أ- تجمع الأفراد مع بعضهم البعض من خلال الرحلة يساهم في زيادة التفاعل والاحتكاك بالآخرين.

ب- الرحلات تساهم في إشباع الاحتياجات الترويجية للأعضاء.

جـ- الرحلات تساهم في إشباع الحاجة إلى المعرفة وزيادة المعلومات، وذلك من خلال التعرف على أماكن ومجتمعات جديدة وعادات وتقاليد متنوعة..إلخ.

د- الرحلات تساهم في تنمية وتطور العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء.

هـ- الرحلات تساهم في رفع الروح المعنوية وإزالة التوترات لدى الأعضاء مما تشبع لديهم بعض الاحتياجات النفسية.

ثانياً: الاعتبارات الأساسية الواجب مراعاتها مع جماعة الرحلة:

هناك مجموعة من الاعتبارات الأساسية التي يجب مراعاتها عند العمل مع جماعة الرحلة **وتتمثل في:**

١- أهمية التفاعل الاجتماعي المتبادل بين الأعضاء لتحقيق الهدف المشترك الذي يرتبط من أجله الأعضاء منذ بداية الرحلة.

٢- الرحلات وسيلة لدراسة أنماط السلوك القيادي والتعاوني والتنظيمي. وهي أيضاً وسيلة لتنمية تلك السلوكيات لما تتيحه من مواقف جماعية متعددة تحدث من خلالها.

٣- الرحلات وسيلة للتعرف على أنماط السلوك اللاتكيفي كالانطواء أو السلبية أو العدوانية أو الانسحابية، وكذلك هي وسيلة لعلاج ذلك أيضاً.

٤- تحتاج الرحلات إلى خبرات إدراية وتنظيمية، بالإضافة إلى مهارات التوجيه والإرشاد، وكذلك القدرة على اتخاذ القرارات الحاسمة في الوقت المناسب، وهذه

المهارات ضرورية لأخصائي الجماعة وكذلك القيادات المساعدة.

٥- دور أخصائي الجماعة مهم جداً في الإعداد والتنفيذ والتقويم للرحلة حتى يتحقق الهدف منها بإيجابية.

٦- مواجهة المواقف الطارئة أمر ضروري، ويتوقف على مهارات أخصائي الجماعة في الاتصال واتخاذ القرار واستثمار إمكانات البيئة.

٧- يجب ألا تقتصر الرحلات على أعضاء محددين بل يجب استثارة وتحفيز أعضاء آخرين للمشاركة في الرحلات، فذلك يؤدي إلى زيادة التفاعل والدينامية وتنوع الخبرات والمهارات الاجتماعية.

ثالثاً: الرحلات وتنمية قدرات الأعضاء:

يمكننا استخدام الرحلات لتنمية قدرات متنوعة للأعضاء والتي من بينها:

أ- القدرات الاتصالية (تحدث جيد كمهارة إرسال، إنصات واعي كمهارة استقبال - رسالة واضحة وهادفة - تفكير واعي ومنطقي).

ب- القدرات القيادية (قدرة على الإقناع - قدرة على التعاون مع أعضاء جماعة الرحلة - قدرة على اتخاذ قرار سليم - قدرة على زيادة تماسك الجماعة ونموها..إلخ).

جـ- القدرة على مواجهة المشكلات (تعليم الأعضاء كيف يستطيعون مواجهة المشكلات الطارئة المتوقع حدوثها أو التي تحدث بالفعل).

د- القدرة على اتخاذ القرار، (ويتم ذلك من خلال ما تتطلبه الرحلة من قرارات حاسمة تساهم في إنجاحها سواء فيما يتعلق بسلوك الأعضاء أو برنامج الرحلة أو بالمواقف الطارئة).

هـ- القدرة على التنظيم والإدارة وخاصة فيما يتعلق (باختيار المكان والإعداد للرحلة - والاتصال المسبق - وتهيئة أعضاء الرحلة - وإدارة الوقت..إلخ).

و- القدرة على الملاحظة (وتنمو من خلال توجيه الأعضاء لملاحظة جوانب مقصودة سواء في مكان الرحلة أو في الطريق إليها أو في شخصيات الأعضاء..إلخ).

ز- القدرات المعرفية، (وتنمو من خلال المعارف الجديدة التي يحصل عليها أعضاء الرحلة سواء من البيئة التي انتقلوا إليها أو من برنامج الرحلة الذي تم إعداده. أو من خلال احتكاكهم بأقرانهم أثناء الرحلة).

ولتنمية هذه القدرات لدى الأعضاء من خلال الرحلات **يجب مراعاة الآتي:**

١- تنوع الرحلات وتنمية قدرات الأعضاء:

هناك أنواع متعددة للرحلات لكل منها أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها.

فالرحلات العلمية مثلاً يجب أن تسعى إلى تحقيق هدف علمي مشترك يسهم في تحقيقه جميع الأعضاء المشاركين في الرحلة. فالأخصائيين الاجتماعيين يجب أن تتجه رحلتهم العلمية نحو إجراء مسح اجتماعي لدراسة المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية لمجتمع ما، والأطباء يجب أن تتجه رحلتهم العلمية نحو دراسة الأمراض المتوطنة في بيئة معينة وكيفية علاجها وطرق الوقاية منها...إلخ.

ومن هذا يتضح أن الرحلات العلمية تساهم في تنمية المعارف المتخصصة وتنمي القدرة على إدراك الواقع وفهمه فهماً علمياً متعمقاً. وانطلاقاً من ذلك يمكن استخدام الرحلة العلمية لتنمية قدرات الشباب **على النحو التالي:**

- إذا كان الأخصائي الاجتماعي يعمل في مؤسسة ما وبها عدد من الشباب ذو تخصص مشترك، فيمكن مساعدتهم لتحديد هدف علمي يخدم مجتمع معين وتقام رحلة من أجل ذلك، وقد تضم الرحلة الغلمية أصحاب التخصص الواحد مع تخصصات أخرى، بشرط توزيع الأدوار وتحديدها فبجانب الهدف العلمي نحتاج إلى أعضاء آخرين لديهم مهارات وقدرات اجتماعية وإدارية تساهم في تحقيق الهدف العلمي للرحلة.

- الرحلة العلمية لها أهداف محددة يجب تحديدها مسبقاً مع وضع برنامج مناسب لتحقيقها يتضمن أهداف رئيسية وأهداف بديلة.

- ضرورة توفير الإمكانات اللازمة لتحقيق أهداف الرحلة العلمية.

- الرحلة العلمية تسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية وإن كانت ثانوية لكنها تتحقق تلقائياً.

- الرحلات العلمية تساهم في تنمية القدرات الثقافية والمعرفية للشباب أعضاد الرحلة.

أما الرحلات الترفيهية وهي تلك الرحلات التي تقام بغرض الترويح والتسرية عن النفس، وغالباً ما تقام في مجتمعات ساحلية، أو تتجه إلى القرى السياحية ومدن الملاهي، وهذا النوع من الرحلات مطلوب للأعضاء بغرض رفع الروح المعنوية للإنسان وتحسين الحالة المزاجية، التي قد تنعكس على انتاجية الشاب وأدائه لعمله، ويستطيع الأخصائي الاجتماعي استخدام هذا النوع من الرحلات لتنمية قدرات الأعضاء **على النحو التالي:**

- من الضروري أن يتمشى البرنامج الترفيهي مع عادات وتقاليد وقيم المجتمع وأدابه العامة.

- تكليف مجموعة من الشباب أعضاء الرحلة بوضع برنامجاً ترفيهياً للرحلة ومناقشته معهم بغرض تعليمهم وتنمية قدراتهم على اختيار مضامين البرنامج بما يناسب الهدف.

- تكليف مجموعة من الأعضاء بمسئوليات معينة ترتبط بالاتصال بالمسئولين للإعداد للرحلة.

- تكليف مجموعة أخرى بتنفيذ البرنامج، مع متابعة الأخصائي لهم والتدخل في الوقت المناسب.

أما الرحلات التثقيفية وهي تلك الرحلات التي تتضمن الاشتراك في ندوات تثقيفية. أو مهرجانات ومسابقات تثقيفية. تحتاج إلى أعضاء من الشباب لديهم المعلومات والمعارف المتنوعة.

ويسعى أخصائي الجماعة إلى مساعدتهم من خلال الآتي:

أ- تنمية روح العمل التضامني والعمل الفريقي.

ب- تنمية معارفهم قبل القيام بالرحلة بتكليفهم بقراءات معينة أو عمل أبحاث في موضوعات ترتبط بموضوع المسابقة.

جـ- ضرورة اختيار أعضاء لديهم مواهب متنوعة وقادرين على الابتكار والتجديد.

د- تحفيز أعضاء الرحلة على التفكير والجدية والفوز أمور مطلوبة لهذه الرحلات.

هـ- الترويح عن النفس مطلوب بالقدر الذي يساعد أعضاء الرحلة على تحقيق الهدف التثقيفي باعتباره هدف أساسي.

٢- المراحل الأساسية للرحلة وتنمية قدرات الأعضاء:

أي رحلة تتضمن ثلاث مراحل أساسية، من الواجب الالتزام بها والقيام بالرحلات على مختلف أنواعها وفقاً لها، فعن طريقها يمكن تنمية القدرات للأعضاء **وهذه المراحل هي:**

- مرحلة الإعداد للرحلة وتتضمن (تحديد الهدف - تحديد الأماكن - الاتصال بالمسئولين - تحديد الميزانية - عدد المشاركين - برنامج مقترح للرحلة) وهذه المرحلة تحتاج بذل الجهد والعمل المشترك من خلال لجنة من الأعضاء تقوم بهذه الأمور مع التأكيد على أن تجتمع اللجنة مع أخصائي الجماعة لتوزيع الأدوار والمسئوليات والعمل على تنفيذها، وإتاحة الفرصة للأعضاء بالإضافة والتطوير بما يساهم في نجاح عملية الإعداد.

- مرحلة التنفيذ وتتضمن (القيام بالرحلة على أرض الواقع مع التأكيد على الالتزام بالبرنامج المقترح والمعلن على المشاركين في الرحلة، هذا بالإضافة إلى قيام أعضاء آخرين بمسئوليات تنفيذ البرنامج، مع متابعة مستمرة من جانب الأخصائي لذلك، كما أن مرحلة التنفيذ تحتاج إلى مرونة في التعامل مع الأعضاء ومواجهة ما يطرأ من مواقف، مع الالتزام بأهداف الرحلة، وكذلك توجيه الأعضاء عند الخروج عن المألوف، فالتعاون والمساعدة التبادلية قيم مرغوبة في هذه المرحلة.

- أما مرحلة التقويم وتتضمن (إجراء جلسة تقويمية لمعرفة ما تحقق من الأهداف، وإدراك الإيجابيات لتعظيمها وتنميتها، ومعرفة السلبيات لتلافيها، وفي هذه المرحلة يتم التقويم من خلال اجتماع الأخصائي مع القيادات، ثم مع الأعضاء المشاركين في الرحلة إن أمكن ذلك.

٣- موجهات عامة لاستخدام الرحلات لتنمية خبرات ومهارات الأعضاء:

نطرح من خلال ذلك الجانب مجموعة من الموجهات العامة التي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي مراعاتها في الرحلات **وهي:**

- يجب النظر إلى الرحلة باعتبارها وسيلة لتحقيق غايات وأهداف متعددة منها تنمية القدرات القيادية والتنظيمية والاجتماعية والمعرفية لدى الشباب.

- الملاحظة، والاستبيانات، والتقارير التي ترتبط بالرحلات كالتقارير الإحصائية، والتقارير التحليلية، تعتبرمن الأدوات العلمية للقيام بالرحلات بشكل هادف يساهم في تنمية قدرات الأعضاء.

- التركيز على توظيف الأعضاء ذوي المهارات الخاصة أثناء الإعداد للرحلة وتنفيذها وتقويمها، فذلك يتمشى مع استثمار الإمكانات البشرية وتطويرها ويساهم في إنجاح الرحلات.

- التخطيط للرحلة والالتزام بمراحلها التمهيدية والتنفيذية والتقويمية يعتبر منهجاً علمياً لتنمية قدرات الشباب طبقاً لهذه المراحل.

- ضرورة اختيار المناسبين لطبيعة ونوع الرحلة بما يؤدي لنجاح وصقل قدرات أعضائها.

- النظام وإدارة الوقت والاتصالات والإمكانات الذاتية والبيئة أمور ضرورية لنجاح الرحلات كوسيلة لتنمية قدرات الأعضاء.

- تنوع الرحلات وتعددها يساهم في إشباع حاجات الشباب وصقل مهارتهم وقدراتهم إلى أقصى حد ممكن.

المراجع

(١) إبراهيم بيومي مرعي وآخرون، العمليات الأساسية في العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٧، ص ١٣٨ .

(٢) Charles Zastrow, The Practice of Social Work, The Press, Home Wood, Illinois, 1981, P. 340.

(٣) Philip Preestely and others : Social Skills and Personal Problem Solving, London, Tavistack Publicatior, Limites, 1982, P. 83.

(٤) إبراهيم بيومي مرعي : الحلقات النقاشية (تجربة تطبيقية)، مرجع سبق ذكره.

(٥) أحمد فوزي الصادي : العمل مع الجماعات والسلوك الديمقراطي، المؤتمر الدولي الخامس للإحصاء والحسابات والبحوث الاجتماعية والسكانية، جامعة عين شمس، ١٩٨٠، ص ٢٥٦ .

(٦) صموئيل مفاريوس: العلاج الجماعي لحالات اللجلجة، مجلة الصحة النفسية، ديسمبر ١٩٦٤، ص ٢٦ .

(٧) حامد زهران، التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٠، ص ٣٠٥ .

(٨) Philip Pristley and others., op. Cit., P.P. 83-84 .

(٩) Ronald W. Toseland, Op. Cit. P. 280.

(١٠) مصري حنورة، محي الدين حسين، ديناميات الجماعة، دار المعارف، ١٩٨٥، ص ٢٧٣

(١١) الكسندر روشكا، ترجمة : غسان عبدالحي، الإبداع العام والخاص، عالم المعرفة، الكويت، مطابع السياسة، ١٩٨٩، ص ١٨٣:١٨٤ .

(١٢) نفس المرجع السابق، ص ١٨٦ .

(١٣) Ronald W. Toseland, Op. Cit., P. 281.

(١٤) الكسندر روشكا : مرجع سبق ذكره، ص ١٩٠ .

(١٥) Ronald W. Toseland, Op. Cit., P. 281.

(١٦) I bid, P. 283.

(١٧) للاستزادة انظر : فرد ابات . روز ماري، ماكماهون، ترجمة : فخر الدين الملا، تطوير أساليب تعليم العاملين في الرعاية الصحية، القاهرة، دلمون للنشر، ١٩٨٥، ص : ٢٢ .

(١٨) Ronald W. Toseland, Op. Cit., P. 282.

(١٩) المرجع السابق، ص ٢٢٠ .

(٢٠) Walter M. Lifton : Groups. Facilitating Individual Growth and Societal Change., N.Y., John Wiley, Sons, Ince., 1972, P. (4-5).

(٢١) Walter M. Lifton : Op. Cit. , P.5.

(٢٢) Virginia Myers and others : Dynamics of Speech.: (National Textbook Company., Lincolnwood, Illinois, U. S. A.) 1990, P. 207.

(٢٣) Veronica Coulshed, Op. Cit. P. 102.

(٢٤) B. Aubrey Fisher: Small Group Decision Making., McGr. Hill Book, New York) 1974, P. 5.

(٢٥) John K. Brilhart:, Effective Group Discussion : (Pansylvania State University, 1972) P. 8.

(٢٦) حامد بدر: فاعلية اتخاذ القرارات بواسطة مجموعات الإدارة في الشركات المساهمة الكويتية، بحث منشور في مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد الخامس عشر - العدد الثاني، جامعة الكويت، ١٩٨٧، ص ص ٩٨-٩٩ .

(٢٧) سيف الدين عبدون، أحمد مهدي: دليل تدريب حول الاتصال، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٨٧، ص ٥٠ .

(٢٨) Ronald W. Toseland, Op. Cit., P. 105.

(٢٩) عبدالرحمن العيسوي، الإرشاد النفسي، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، ١٩٩٠، ص ١٣٤ .

(٣٠) ميرل. م. أولن (ترجمة : عثمان لبيب فراج، ومحمد نعمان صبري) . التوجيه فلسفته

وأسسه ووسائله، القاهرة، دار النهضة العربية، ط ٢، ١٩٧٨، ص ٤٧٨ .

(٣١) علي أحمد علي، الصحة النفسية، أسسها ومشكلاتها ووسائل تحقيقها، القاهرة، مكتبة عين شمس، بدون تاريخ، ص ص ١٨٥ - ١٨٦ .

(٣٢) عبدالرحمن العيسوي، الإرشاد النفسي، مرجع سبق ذكره، ص ١٣٥ .

(٣٣) نفس المرجع السابق، ص ١٣٤ .

(٣٤) علي أحمد علي، الصحة النفسية، مرجع سبق ذكره، ص ص ١٨٧-١٨٨ .

(٣٥) محي الدين حسين، مشكلات التفاعل الاجتماعي بين التحديد والمعالجة، مرجع سابق، ص ٧٥ .

(٣٦) كرم الجندي: لعب الأدوار كأحد أساليب التعبير التي يجب إضافتها لبرامج طريقة خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ٣٠١ .

(٣٧) حامد عبدالسلام زهران : التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٠ ص ٣٠٤ .

(٣٨) للاستزادة: انظر محمد عماد الدين اسماعيل، سيد عبدالحميد مرسي، كيف نعد قادة أفضل، مرجع سابق.

(٣٩) Michael Argyle, Social Skills and Work: (London and New York), 1981, P.P. 89-90 .

(٤٠) سعد جلال: علم النفس الاجتماعي: الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٨٤، ص ص ١٨٢-١٨٤ .

(٤١) كرم الجندي، لعب الأدار كأحد أساليب التعبير التي يجب إضافتها إلى برامج خدمة الجماعة، مرجع سبق ذكره. ص ٢١١ .

(٤٢) المرجع السابق، ص ٢١٨ .

(٤٣) محيي الدين حسين، مرجع سبق ذكره، ص ص ٨٨، ٨٩ .

(٤٤) Crhistle-J-F., Jonson, -E-P. The Role Play In Social Intellectual Development, (Review of Educational- Research, Vo1. 1(53) Apr., 1983) P. 93-115.

Varris-J-F. Lecture and Role Play Instruction for Communication Skills, (Dissertation-abstracts Inter-National, Vol. (1) 45 (12-A), 1985) P. 35-62 . (٤٥)

Glenn-A., Gregg-D., Tipple-B., Using Role-Play Activities to teach problem solving: (Simulation and Games, Vol. (1), 13 (2), 1982, P.P. 199-209 . (٤٦)

Riebei-lk., Communication Skilles For eating Disorderd Clients, (Psychotherapy., Vol. (1), 26 (1), 1989, P.P. 69-74 . (٤٧)

Robert W. Johnson, N.Y., Group Treatment of Communication Skills for hed trauma patients., Cognitive Rehabilitation, Vol. 1, 3 (1) Feb., 1985 . (٤٨)

Echter-L-G., Moore-H-B., Atraining, Group in Communication Skills for Receptionists, (Journal of Community Psychology, Vol. 1-10 (3) Jul., 1982, P.P. 237-239. (٤٩)

الفصل السادس

التقويم في العمل مع الجماعات

- تعريف التقويم.
- أهدافه وأهميته لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- التقويم كعملية مستمرة.
- التقويم في طريقة العمل مع الجماعات.
- مقومات عملية التقويم الفعال في العمل مع الجماعات.
- المعايير التقويمية اللازمة لتقويم عناصر خدمة الجماعة.

أولاً: تعريف التقويم:

يعتبر التقويم من العمليات الأساسية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي للتعرف على مدى تأثير الجهود المهنية التي يبذلها مع العملاء فرد - جماعة - مجتمع،وبالتالي يتعرف على التغيرات الحادثة، ويكتشف نقاط القوة ونقاط الضعف، ليعمل على على تدعيم النواحي الإيجابية والتغلب على الصعوبات والأخطاء.

ولذا فإن تقويم البرامج هو نوع من البحوث الاجتماعية التطبيقية التي يمكن استخدامها بسهولة في مؤسسات الخدمات الإنسانية وقد تم تطويرها كاستجابة لحاجة إلى تطبيق نتائج البحث العلمي في رسم سياسة المؤسسة وإدارة البرامج من أجل تطوير سياسة المؤسسات بطريقة فعالة ومجدية.[١]

والتقويم ليس غاية في حد ذاته بل هو وسيلة لإدراك نواحي القوة لتشجيعها والاستزادة منها والوقوف على نواحي الضعف لعلاجها وتعديلها.[٢]

ولا يمكن اعتبار التقويم تصيد للأخطاء، وكشف العيوب، وإنما هو بناء هدفه للإصلاح والتطوير لإعطاء أفضل النتائج في ضوء المؤشرات والبيانات الأحصائية التي يتم تجميعها من خلال عملية.

ونحن حينما نقوم بعملية التقويم في الخدمة الاجتماعية نهدف من ذلك إلى أن نقف على اتجاه الجهود التي نقوم بها، وعما إذا كانت هذه الجهود تسير في اتجاهات التربية الحديثة، هذا غير أنه يمكننا أن نعرف مدى أهمية الأغراض التي نحاول تحقيقها بالنسبة للأغراض الكثيرة الملقاة على عاتق المشتغين بالخدمة الاجتماعية.

وتتباين الآراء حول مفهوم التقويم فالبعض ينظر له على أنه مجرد عملية يقوم بها الفرد لتقدير قيمة أو كمية الشيء الذي يتعامل معه بدقة والبعض الآخر ينظر للرأي السابق على أنه يمثل مفهوماً للقياس الذي يهدف إلى تثمين الشيء في ضوءتقدير قيمته أو كميته أي أنه تعديل الشيء أو إصلاح إعوجاجه.[٤].

ويعرف رايكن Raiken التقويم بأنه قياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة لبرنامج ما ينفذ لتحقيق هدف يعتبر أنه ذو قيمة خاصة.(٥)

ويعرف البعض التقويم بأنه أسلوب للوقوف على مدى صلاحية الأساليب التي نستخدمها في عملنا، ومدى ارتباطها وتمشيها مع التطور الدائم في فلسفة وطرق الخدمة الاجتماعية.

ويعرفه البعض على أنه الجهود المنظمة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح في تحقيق الأهداف المرغوبة وغير المرغوبة التي حققها العمل للتعرف على مدى إنجاز الأهداف الموضوعة.(٦)

ويقصد بالتقويم في الخدمة الاجتماعية تحديد القيمة الفعلية للجهود التي تبذل في أي ناحية من نواحي الخدمة الاجتماعية، ولا يقتصر الأمر على تحقيق القيمة الفعلية فحسب بل يتعداها إلى قياس هذه القيمة بالنتائج التي تحققها هذه الجهود، كما تقاس أيضاً في ضوء أهمية المشاكل الأخرى، وارتباط كل ذلك بأهداف المجتمع ونظمه وموارده.(٧)

ثانياً: أهداف التقويم وأهميته لمهنة الخدمة الاجتماعية:

للتقويم أهمية قصوى لمهنة الخدمة الاجتماعية، إذ عن طريقه يستطيع الأخصائي الاجتماعي تحديد مدى إيجابية جهوده المهنية، وأساليبه التطبيقية وبالتالي يتمكن من وضع الخطط الجديدة، والبرامج المتطورة، والأساليب الحديثة للوصول إلى أقصى درجات النمو للعملاء التي يعمل معهم لمساعدتهم على حل المشكلات أوالوقاية منها أوإكسابهم الخبرات والمهارات اللازمة لهم.

ولذا فإن أهداف التقويم في الخدمة الاجتماعية متعددة، فيرى البعض أن أهداف التقويم هي:(٨)

أ- الوقوف على ما حققته المؤسسة من أهداف.

بـ- الوقوف على مدى إقبال العملاء للاستفادة من البرامج المختلفة التي توفرها المؤسسة.

جـ- الوقوف على مدى صلاحية بعض الأساليب المستخدمة في العمل.

د- الوقوف على مدى صلاحية المبادئ التي تستخدم في العمل.

ويمكننا تحديد الأهداف التي تدعونا إلى استخدام التقويم في النواحي الآتية:

(١) الوقوف على التغييرات الحادثة للعملاء في ضوء الجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي.

(٢) التعرف على اتجاه الجهود التي نقوم بها، وهل تسير في اتجاهات متوازية لاتجاهات الجهود الاجتماعية والأهداف المشتركة.

(٣) التعرف على مدى إيجابية الأساليب المهنيةالتي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية.

(٤) التعرف على مدى قدرة المؤسسة على إشباع احتياجات العملاء، وتقديم الخدمات لهم.

(٥) التعرف على مدى إيجابية سياسات العمل داخل المؤسسات الاجتماعية التي تعمل على تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

(٦) التعرف على ديناميات العمل الفريقي داخل المؤسسة، وعلاقة هذه الديناميات بتحقيق الأهداف.

(٧) الوقوف على مدى قدرة المؤسسة على الإسهام في تنمية المجتمع المحلي، نظراً للعلاقة المتبادلة بين المؤسسة والبيئة.

(٨) الوقوف على كفاءة البرامج والأنشطة المهنية - التي يمارسها الأعضاء بتوجيه من الأخصائي الاجتماعي - في إشباع احتياجات الأعضاء وحل مشكلاتهم.

(٩) الرغبة في معرفة النتائج وهل تتناسب مع الجهود والأموال التي بذلت في الخدمات التي قدمت.

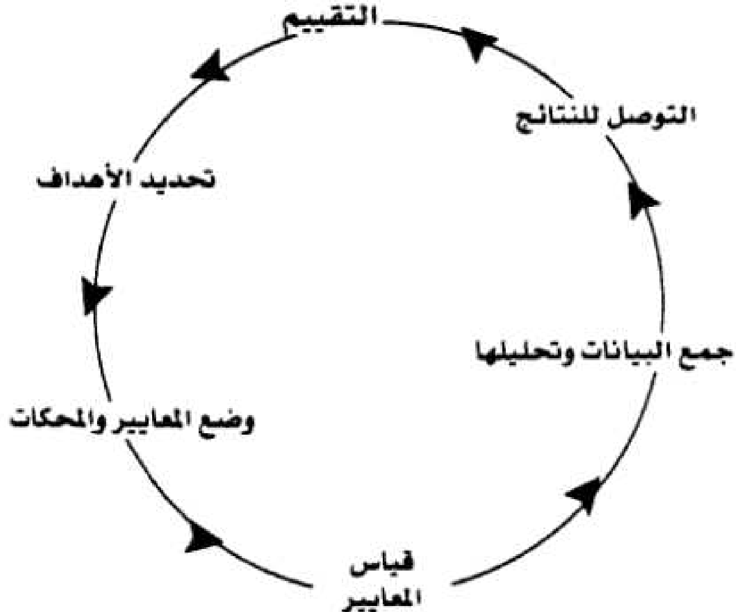
(١٠) التعرف على ما حققه الأخصائي من أهداف في ما يجب أن يقوم به من أدوار ومسئوليات ترتبط بمجال عمله.

ثالثاً: التقويم كعملية مستمرة:

يجب النظر إلى التقويم على أنه عملية مستمرة لا تنتهي بمجرد التوصل بنتائج تكشف عن مواطن الضعف ومواطن القوة، وإنما يستفيد الأخصائي الاجتماعي من هذه النتائج في بناء خطط جديدة للتدخل المهني، أو وضع برامج متطورة تمارسها الجماعة، أو استحداث موارد جديدة تدعم خدمات المؤسسة، أو استخدام أساليب مهنية جديدة تتفق ومشكلات العملاء، وكل هذه الجوانب تحتاج إلى عملية التقويم مرة أخرى لتدارك الأخطاء وإحداث النمو والتطور.

ومما لا شك فيه أن إيمان الأخصائي الاجتماعي باستمرارية عملية التقويم، تجعل أدائه المهني يقوم على الأسلوب العلمي المخطط ويبتعد عن الارتجال والعشوائية مما يؤدي إلى النمو المهني للأخصائي في مساعدته للعملاء.

ويمكننا توضيح التقويم كعملية مستمرة من خلال الشكل التالي:



من الشكل السابق يتضح لنا أن عملية التقويم تتم من خلال سلسلة من الخطوات المستمرة والتي تبدأ بتحديد الأهداف المراد تقويمها ثم تحديد المعايير الخاصة بهذه الأهداف، ثم قياس تلك المعايير، وجمع البيانات وتحليلها، ثم يتوصل الأخصائي إلى نتائج توضح الإيجابيات والسلبيات، ليستطيع الأخصائي تنمية النواحي الإيجابية وعلاج النواحي السلبية من خلال برامج وخطط جديدة للتدخل المهني فيتطلب تنفيذ هذه الخطط والبرامج تقويمها.. وهكذا تستمر العملية التقويمية.

رابعاً: التقويم في طريقة العمل مع الجماعات:

يمكن النظر للتقويم في خدمة الجماعة من خلال ثلاثة جوانب:

أ- التقويم كمبدأ في العمل مع الجماعات.

ب- التقويم كعملية يقوم بها أخصائي الجماعة.

جـ- التقويم كمهارة مطلوبة لأخصائي العمل مع الجماعات.

ويمكن شرح هذه الجوانب على النحو التالي:

(١) التقويم كمبدأ في العمل مع الجماعات:

لما كان المبدأ قاعدة أساسية توجه السلوك المهني لأخصائي الجماعة فالتقويم كمبدأ يجعل الأخصائي يتحرك ذاتياً إلى تقويم ذاته، وجهوده المهنية مع الجماعة وأعضائها. وبالتالي يستطيع تدارك أخطائه والعمل على تصحيح وتلافي هذه الأخطاء فتتحسن درجة الأداء المهني بشكل مستمر.

والتقويم كمبدأ يجعل الأخصائي الاجتماعي يتقبل النقد ويستفيد من آراء الآخرين فيه، ويتبع توجيهات ونصائح المشرف، وبالتالي يصبح قادراً على الاستفادة من ذلك في النمو المهني، ونمو الجماعة وأعضائها.

وعندما يصبح التقويم جزء من السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي فسوف يتحرك نحو استخدام التقويم بطريقة مستمرة، وبالتالي نضمن السرعة في اكتشاف نقاط القوة ونقاط الضعف سواء في الأعضاء أو الجماعة أو البرنامج أو المؤسسة أو في الأخصائي نفسه. والعمل على تنمية جوانب القوة والتغلب على جوانب الضعف.

كما أن مبدأ التقويم يوجه أخصائي الجماعة إلى استخدام كل أنواع التقويم، المرحلي والنهائي، والجزئي والشامل، وذلك يزيد من قدرة الأخصائي على الممارسة الفعالة بطريقة العمل مع الجماعات، ويمكننا تحديد الفوائد الإيجابية للتقويم كمبدأ في الآتي:

(١) تهيئة الأخصائي لتقبل النقد دون حساسية.

(٢) حث الأخصائي الاجتماعي على تدارك الأخطاء وتلافيها.

(٣) تحريك الأخصائي نحو استخدام التقويم بشكل مستمر.

(٤) الاستفادة من نتائج التقويم في تحسين الأداء المهني للأخصائي.

(٢) التقويم كعملية:

العملية هي مجموعة الخطوات المتتابعة التي تعمل على تحقيق أهداف محددة، والملية لها بداية ووسط ونهاية.

والتقويم كعملية، يعني أن أخصائي الجماعة يستخدمه من خلال عدة خطوات أساسية يقوم بها وهو بصدد تقويم الأعضاء، والبرنامج أو المؤسسة أو الجماعة.

ويمكننا أن نحدد الخطوات التي تشتمل عليها عملية التقويم في الآتي:

- تحديد موضوعات التقويم وأهدافه.
- تحديد المحكات والمعايير التقويمية.
- تحديد الوسائل المستخدمة لقياس المعايير.
- جمع البيانات حول الأهداف التقويمية.
- جدولة البيانات وتفريغها وتحليلها.
- تحديد النتائج المرتبطة بالعائد من التقويم.
- التوصل إلى مقترحات خاصة بالتطوير والنمو.

ويمكن شرح هذه الخطوات بمزيد من التفصيل **على النحو التالي:**

(١) تحديد موضوعات التقويم وأهدافه:

في تلك الخطوة يحاول الأخصائي تحديد الموضوعات المستهدفة من عملية التقويم.

هل ينصب التقويم على عضو الجماعة أم الجماعة ككل؟ وهل يرتبط بشكل مقومات الممارسة أم بأحد مقوماتها؟ وقد تستهدف العمليةالتقويمية مرحلة من مراحل التدخل المهني أو تشتمل على تقويم المراحل جميعها.

فإن تحديد الشيء المراد تقويمه، يجعل الأخصائي قادراً على صياغة أهداف التقويم بدقة فمثلاً إذا كنا بصدد تقويم عضو الجماعة فإن الهدف **يتم تحديده كالآتي:**

التعريف على التغييرات التي تطرأ على شخصية عضو الجماعة كفرد.

وعملية تحديد الأهداف تمثل نقطة محورية في تحديد المعايير والمحكات التي على أساسها تتمكن من قياس هذه الأهداف.

(٢) تحديد المحكات والمعايير التقويمية:

يقصد بالمعايير والمحكات التقويمية، تلك المؤشرات الإجرائية التي نستطيع من خلالها قياس الأهداف، ومن الضروري أن تكون المعايير واضحة من السهل قياسها، وعلي أخصائي الجماعة أن يستعين بالخبراء المهنيين في تحديد هذه المعايير.

ونستطيع تحديد المعايير التقويمية، إذا كان الهدف التعرف على التغيرات التي تطرأ على عضو الجماعة **كفرد كالآتي:**

- مدى انتظام العضو في المواظبة على حضور اجتماعات الجماعة.
- مدى قدرة العضو على التفاعل وتكوين العلاقات.
- مدى قدرة العضو على تحمل المهام والمسئوليات.
- مدى قدرة العضو على المشاركة في حل المشكلات.
- مدى قدرة العضو على القيادة والتبعية.

فعن طريق المعايير التقويمية السابقة نستطيع التعرف على مدى النمو الحادث لعضو الجماعة.

(٣) تحديد الوسائل المستخدمة لقياس المعايير:

ويقصد بهذه العملية تحديد وسائل القياس التي من خلالها يستطيع الأخصائي تحديد المدى الكمي لكل معيار من هذه المعايير وهذه العملية تحتاج إلى الاعتماد على مقاييس، وتتطلب الاستعانة بالخبراء في هذه الناحية، وإذا نظرنا إلى المعايير السالف ذكرها في الخطوة السابقة نجد أن بعضها يحتاج قياس كمي، وبعضها يمكن قياسه عن طريق الملاحظة العلمية الدقيقة، متعددة الوسائل لتتيح الفرصة للحكم الموضوعي الدقيق.

(٤) جمع بيانات حول الأهداف التقويمية:

وفي هذه المرحلة يقوم الأخصائي بجمع البيانات والحقائق والمعلومات حول الموضوعات والأهداف الخاصة بعملية التقويم. ونجاح هذه العملية يتوقف على قدرة أخصائي الجماعة على استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات. **ومن أدوات جمع البيانات:**

أ- الملاحظة العلمية (بسيطة، منظمة، ملاحظة بالمشاركة).

ب- الاستفتاءات (استبيانات، مقابلات).

جـ- التسجيل (تقارير دورية، تقارير فردية، تقارير تحليلية).

(٥) جدولة البيانات وتفريغها وتحليلها:

وفي هذه الخطوة يقوم الأخصائي بتفريغ البيانات في جداول تكرارية ثم يقوم بتحليل هذه الجداول تحليلاً دقيقاً من خلال عمله مع الجماعة ودراسته للأعضاء بصورة دقيقة، ويجب أن يكون التحليل شاملاً مترابطاً ويعبر عن الواقع الذي تعيشه الجماعة.

(٦) تحديد النتائج المرتبطة بالتقويم:

وفي هذه الخطوة يقوم الأخصائي بتحديد الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بالأهداف التقويمية، ويجب أن تحدد النتائج بصورة كمية وكيفية لنستطيع من خلالها التعرف على مدى تحقيق الأهداف التقويمية.

(٧) التوصل إلى مقترحات خاصة بالتطوير:

علينا أن نعلم أن العملية التقويمية لا تنتهي بمجرد التوصل للنتائج وإنما لابد من وضع المقترحات والتوصيات التي ترتبط بتلافي جوانب الضعف، وتنمية النواحي الإيجابية، وذلك حتى يستطيع الأخصائي وضع خطط جديدة، واستخدام أساليب مهنية متطورة واستحداث برامج جماعية تهدف إلى نمو الجماعة وأعضائها.

(٣) التقويم كمهارة:

والتقويم كمهارة يعني قدرة الأخصائي على تطبيق واستخدام خطوات العملية التقويمية من خلال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات.

ويقصد بمهارة التقويم هي قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام ما لديه من معرفة بالتقويم، وأهدافه وأساليبه وخطواته، في استخدامه كوسيلة للتعرف على التغيرات المصاحبة لجهوده مع الأعضاء والجماعة.

والمهارة في التقويم يتطلب اكتسابها ثلاث جوانب أساسية وهي:

أ- جانب معرفي يرتبط بالتقويم وعملياته، وخطواته، وأهميته في خدمة الجماعة وأنواعه، والعناصر التي تشتمل عليها عملية التقويم، والتجارب التي يمكن استخدامها لتقويم البرامج واختبارها.

ب- **جانب يرتبط بالخبرات التقويمية**، ويتعلق هذا الجانب بإمداد الأخصائي بخبرات تطبيقية بطريقة التقويم، وبأسس تقويم البرامج عن طريق مناقشة حالات ثم تقييمها بغرض الاستفادة، أو تدريب الأخصائي على التقويم من خلال التدريب الذاتي.

جـ- **جانب تطبيقي**: ويتم من خلاله تدريب الأخصائي على تقويم الأعضاء، أو الجماعة، أوالبرنامج، أو المؤسسة، وذلك من خلال برامج عملية ومناقشات مهنية.

والمهارة في التقويم تتطلب تدريب الأخصائيين عن طريق المشرفين، وكذلك الدورات التدريبية التي تنمي هذه المهارة لديهم.

خامساً: مقومات عملية التقويم الفعال في العمل مع الجماعات:

ينظر أخصائي الجماعة إلى التقويم باعتباره أداة ووسيلة فعالة للتعرف على الإيجابيات فنطورها والسلبيات لتلافيها، وفي كلتا الحالتين يصبح عائد التقويم ذو أهمية للتطوير والتنمية المخططة للعضو كفرد أو الجماعة ككل أو للبرنامج والمؤسسة التي من خلالها تتم الممارسة والتدخل المهني، ليس ذلك فحسب بل كذلك يمكن الاستفادة من العائد التقويمي في إحداث بعض التغييرات الإيجابية إذا تطلب الأمر ذلك وإذا سمحت الإمكانات المتوافرة بتحقيق تلك التغييرات.

ولكي يستخدم أخصائي الجماعة التقويم باعتباره عملية فعالة لتطوير الممارسة المهنية بكل عناصرها، يجب أن يراعى كل المقومات التي تؤدي إلى نجاح التقويم والتي تتمثل في الآتي:

أ- يجب أن يتم التقويم من خلال حوار تفاعلي مشترك بين أخصائي الجماعة والأعضاء.

ب- تدريب أعضاء الجماعة على النقد الهادف والبناء وتقبل الرأي والرأي الآخر، لأن ذلك يهيئهم للاقتناع بجدوى التقويم.

جـ- اعتبار التقويم مرحلة تالية للتخطيط والتنفيذ لأي نشاط أو برنامج تمارسه الجماعة. وللحرص على تنفيذ ذلك تطبيقياً.

د- الحرص على الاستفادة من نتائج التقويم إما بالخروج بتوصيات أو قرارات يمكن تنفيذها في الأنشطة المستقبلية التي تمارسها الجماعة.

هـ- الجلسات التقويمية الطارئة مطلب ضروري بعد فشل الجماعة في تحقيق هدف أو إنجاز مهمة. وذلك لاحتواء أعضاء الجماعة وإزالة حالة الإحباط التي قد تسيطر عليهم، مع تحديد أسباب الفشل ووضع الحلول الواقعية اللازمة للنجاح والتطور.

و- إبداء الملاحظات التقويمية للأعضاء بصورة مستمرة، على أن يتم ذلك بالأسلوب الذي يحفظ للعضو كرامته ولا يشعره بالحرج أمام باقي أعضاء الجماعة.

سادساً: المعايير التقويمية اللازمة لتقويم عناصر طريقة خدمة الجماعة:

لما كان التقويم الشامل ينصب على جميع عناصر طريقة خدمة الجماعة فإن نجاح التقويم يتوقف على المعايير التي يمكن خلالها تحديد نقاط الضعف والقوة، أو الإيجابيات والسلبيات، أو النجاح والفشل، ولذا سوف نحاول تحديد بعض المعايير التقويمية التي ترتبط بهذه العناصر على النحو التالي:

١- المعايير اللازمة لتقويم عضو الجماعة:

- مدى إندماج العضو مع باقي أعضاء الجماعة.
- إسهامات العضو في تحقيق أهداف الجماعة.
- الأفكار والآراء الإيجابية التي يطرحها في المناقشات والاجتماعات الإيجابية.
- الحلول الإيجابية التي يقدمها عضو الجماعة لحل المشكلات.
- مدى قدرة العضو على أداء مسئولياته الفردية.
- المساعدات التي يقدمها لبعض زملائه في مواقف الأزمات.
- الأفكار الابتكارية التي يساهم بها لتطوير أنشطة وبرامج الجماعة.
- التزامه بالمعايير والقواعد التي تسير عليها الجماعة.
- قدرته على قيادة الجماعة في المواقف المختلفة للحياة الجماعية.
- علاقاته داخل الجماعة وخارجها «الجماعات الأخرى والمؤسسة».
- معدل النمو في اكتساب الخبرات والمهارات الاجتماعية.
- قدرته على القيام باتصالات ناجحة داخلياً وخارجياً وترتبط بأعمال الجماعة.

٢- المعايير اللازمة لتقويم الجماعة:

- مدى تماسك الجماعة في مواقف الأزمات.

- مدى قدرة الجماعة على تحديد أهدافها.

- قدرة الجماعة على اختيار البرامج الملائمة لإشباع احتياجاتها ورغباتها وتحقيق أهدافها.

- قدرة الجماعة على حل المشكلات ومواجهة الصعوبات.

- علاقة الجماعة مع الجماعات الأخرى.

- إسهامات الجماعة في مواجهة بعض المشكلات البيئية.

- معدل نمو الجماعة وانتقالها من مرحلة نمو إلى أخرى.

- قدرة الجماعة على تحديد الأدوار والمسئوليات التي يؤدها كل عضو طبقاً لقدراته وإمكاناته.

- مدى قدرة الجماعة على اتخاذ القرارات بطريقة ديمقراطية.

- مدى استفادة الجماعة من عملية التفكير الجمعي الذي يشارك فيه كل أعضاء الجماعة.

- قدرة الجماعة على تدبير مواردها بأساليب متنوعة.

٣- المعايير اللازمة لتقويم أخصائي الجماعة.

- قدرته على إدارة وتوجيه التفاعل الجماعي.

- استخدامه لأساليب وتكنيكات مهنية متنوعة.

- تطبيقه لمبادئ وعمليات خدمة الجماعة.

- علاقته بأعضاء الجماعة.

- علاقاته الخارجية بمؤسسات المجتمع وقيادته.

- قدرته على استثمار الموارد والإمكانات المتاحة لصالح الجماعة وأعضائها.

- تمسكه بقيم وعادات وتقاليد المجتمع.
- استخدامه للأساليب العلمية في التوجيه والإرشاد الجماعي.
- قدرته على تدريب الأعضاء على المهارات المتنوعة.
- قدرته على مساعدة قيادات الجماعة.
- قدرته على مواجهة المشكلات المهنية بنجاح.
- دوره في مساعدة الجماعة على التطور.
- قدرته على التعامل الإيجابي مع فريق العمل بالمؤسسة.
- قدرته على أداء المهام الإدارية بنجاح.
- استخدامه للبحث العلمي كوسيلة لدراسة الظواهر والمشكلات المرتبطة بالعمل الجماعي.

٤- المعايير اللازمة لتقويم المؤسسة:

- مدى توافر الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لبرامج الجماعات.
- مدى وضوح أهداف المؤسسة لعملائها «أعضاء الجماعات».
- مدى قدرة المؤسسة على توفير المساعدات والخدمات للأعضاء.
- الخدمات التي تقدمها المؤسسة للبيئة.
- التطور الحادث في موارد المؤسسة وخدماتها.
- حجم المستفيدين من خدمات المؤسسة وبرامجها.
- علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى الموجودة بالمجتمع المحلي.
- مدى استجابة المؤسسة للحاجات المستحدثة لأعضاء الجماعات.
- التجديد والتطوير الحادث للمباني وقاعات النشاط.
- مدى استيعاب المؤسسة للقضايا والمشكلات التنموية.

ولكي يتمكن أخصائي الجماعة من قياس فعالية الجماعة وتأثيرها على سلوك أعضائها، فعليه أن يتعرف على معايير الجماعة المؤثرة ومقارنتها بالجماعات غير المؤثرة، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجماعات المؤثرة Effective Groups	الجماعات غير المؤثرة Ineffective Groups
١- الأهداف تكون واضحة وتتطور إلى الأحسن. بحيث يحدث تلاقي وانسجام بين الأهداف الفردية والجماعية والمجتمعية ويتم بناء الأهداف بشكل تعاوني	الأعضاء يتقبلون الأهداف المفروضة عليهم ويتم بناء الأهداف بشكل معقد.
٢- الاتصال ذات اتجاهين. ويتميز بأنه اتصال مفتوح. ويتيح الفرصة للتعبير عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات.	الاتصال ذات اتجاه واحد. ويتم التعبير عن الأفكار من مصدر واحد فقط. ويتم تجاهل مشاعر الأعضاء واتجاهاتهم.
٣- المشاركة والقيادة توزع بين جميع أعضاء الجماعة بما يتناسب مع أهداف الجماعة والعمل على إنجازها. مع التأكيد على نمو الجماعة.	القيادة بالتعيين وأساسها السلطة. وهناك درجة من التسلطية واهتمام الجماعة ينصب على بعض أهداف الجماعة وليست جميعها.
٤- قدرات الأعضاء والمعلومات المؤثرة هي أساس قوة الجماعة. وهي التي تساهم في تحقيق أهدافها.	القوة تتركز في مواضع السلطة واحترام السلطة هي القاعدة.
٥- إجراءات صنع القرار تتمشى مع الموقف وهناك طرق مختلفة لصنع القرار تستخدم في الأوقات المختلفة والتفكير الواعي مسألة هامة لقرارات الجماعة.	القرارات دائماً تصنع بواسطة السلطة الأعلى.
٦- الخلافات والصراعات يجب احتوائها لاستمرارية الجماعة في أداء أعمالها.	يتم تجاهل الصراعات والخلافات التي تحدث داخل الجماعة.
٧- تقوية التماسك وزيادة الثقة ضروري لنمو الأعضاء، وقدراتهم ومهاراتهم.	التماسك يبدو ضعيفاً. ويتم التحكم في الجماعة بالقوة.
٨- الكفاءة العالية للجماعة في حل المشكلات.	كفاءة الجماعة منخفضة في حل مشكلاتها.
٩- التقييم يتم بشكل جماعي. ويتم من خلالها تحسين قدرة الجماعة على أداء وظائفها.	التقييم يتم من وجهة نظر القادة فقط. والتحسن والتطور أمر يتم تجاهله.
١٠- تحقيق الذات - التجديد والتطوير واكتساب المهارات أمور ترتكز عليها الجماعة.	الأشخاص الموجودين في الهيكل التنظيمي يرغبون في الاستمرار دون بقية الأعضاء.

المراجع

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون: دراسات في خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٨، ص١٤٩ .

(٢) عبدالمنعم هاشم وآخرون: أسس العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، بدون تاريخ، ص ١٨٠ .

(٣) أحمد فوزي الصادي وآخرون: عمليات الممارسة المهنية في خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٣٢، ص١٤٦ .

(4) Charles Zastros: The Practice of Social Work The Dorsey-N.Y.). 1981, P.339.

(5) Marvin Show: Group Dynamic S.N.Y. 1976, P71.

(6) Toseland, Ronald W. and Robert F. Rivas : An Introduction to group work Practice: N.Y., Macmillan Pub. Co., 1984.

(٧) ماجدي عاطف محفوظ: استخدام أخصائي الجماعي لتكتيكي لعب الدور والمناقشة الجماعية واكتساب الأعضاء المهارات الإجرائية، رسالة دكتوراة، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١م.

(٨) نفس المرجع السابق، ص٣٢ .

(٩) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، يوم المستشفيات، ١٩٨٥ .

الفصل السابع

التسجيل كعملية مهنية
في طريقة العمل مع الجماعات

- **أولاً**: تعريف التسجيل
- **ثانياً** : أغراض التسجيل وفوائده.
- **ثالثاً**: أنواع التسجيل ووسائله.
- **رابعاً**: الأخطاء الشائعة في التسجيل.

مقدمة:

إن التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات يعتبر من أهم العمليات التي يقوم بها أخصائي خدمة الجماعة، وذلك لأنه يتيح الفرصة للأخصائي لاسترجاع الحقائق والمعلومات والبيانات التي يدونها عن الأفراد والجماعة والبرنامج والمؤسسة والمواقف المهنية والاستفادة منها في مساعدة الأعضاء وحل مشكلاتهم، وفهم الجماعة وديناميكيتها لمساعدتها على النمو والتطور.

وأخصائي خدمة الجماعة يستخدم أساليب للتدخل المهني منها لعب الأدوار، والمناقشة الجماعية، والندوات، والمحاضرات وغيرها، وكل هذه الأساليب تحتاج إلى استخدام التسجيل كخطوة إجرائية لتنفيذها، وكوسيلة لتحليل هذه الأساليب وفهم محتواها والتعرف على العائد منها بالنسبة للجماعة وأعضائها.

وكما نعلم أن البرنامج باعتباره الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف خدمة الجماعة، فإن الأخصائي يلجأ إلى التسجيل لتحديد الأسس التي يقوم عليها البرنامج، وكذلك أثناء عملية التنفيذ.

يلعب التسجيل دور هام في التعرف على المسئوليات والمهام المرتبطة بالبرنامج والأعضاء المشاركين في إنجازها ثم يلجأ الأخصائي للتسجيل أيضاً للتعرف على العائد من البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة.

ولما كان التسجيل عاملاً أساسياً لدراسة ديناميكية الجماعة والتعرف على العملية الجماعية ومتغيراتها، ودراسة التطور والنمو للجماعة وأعضائها، وتحليل المواقف وتقويمها، فإنه من الضروري أن نتعرض لبعض النقاط والعناصر الأساسية لفهم هذا الموضوع وهي:

(١) تعريف التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات.

(٢) أغراض التسجيل وفوائده.

(٣) وسائل التسجيل.

(٤) الأخطاء الشائعة في التسجيل وكيفية علاجها.

ويمكن توضيح وشرح هذه النقاط كما يلي:

أولاً: تعريف التسجيل:

يعرف التسجيل على أنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أم رقمي بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في قياس نمو وتطور كل من الفرد في الجماعة والأخصائي والجماعة ككل وكذلك لمساعدة المؤسسة على أن تؤدي وظيفتها بكفاءة أفضل نحو عملائها.[1]

ويقصد بالتسجيل قيام الأخصائي بوضع وتنظيم البيانات الإحصائية والمعلومات اللفظية للجماعة وتحليلها بما يعينه على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو أعضائها[2].

ويمكن القول أن التسجيل هو تلك الوسيلة التي يستخدمها أخصائي الجماعة لحفظ البيانات والمعلومات المرتبطة بالأعضاء والجماعة والبرنامج والمؤسسة والدور المهني للأخصائي بطرق متعددة بغرض الاستفادة منها وتحليلها لمساعدة الأعضاء والجماعة والتعرف على مدى النمو الحادث، وما تحقق من أهداف خاصة بالجماعة والمؤسسة.

ونستطيع تعريف التسجيل على أنه عملية يقوم بها أخصائي الجماعة والأعضاء بطرق عديدة بغرض حفظ المعلومات واستخدامها وقت الحاجة للتأثير في المواقف الجماعية المختلفة، أو لتدريب الأعضاء على المهارات الاجتماعية المختلفة أو لإكساب الأعضاء خبرات ومعارف متنوعة.

ويمكننا أن نستخلص من التعريفات السابقة تعريفاً للتسجيل يشتمل على **العناصر الآتية:**

١- أن التسجيل عملية ضرورية لممارسة طريقة العمل مع الجماعات.

٢- التسجيل له طرق ووسائل متنوعة.

٣- أعضاء الجماعة يقوموا بالتسجيل بغرض التخطيط للبرامج وتنفيذها.

٤- التسجيل له طرق ووسائل متنوعة.

٥- العائد من التسجيل يفيد الأعضاء والجماعة، والمؤسسة والأخصائي ويساهم في تطوير البرنامج.

٦- التسجيل يستخدم لحفظ المعلومات بطريقة منظمة حتى لا تكون عرضة للنسيان، ويسهل استرجاعها.

٧- التسجيل يستخدم أيضاً في تحقيق أغراض تدريبية لإتاحة الفرصة للأعضاء لاكتساب المهارات والخبرات المتنوعة.

ثانياً : أغراض التسجيل وفوائده:

للتسجيل أغراض وفوائد متعددة ترتبط بممارسة طريقة العمل مع الجماعات ويمكننا تحديد هذه الأغراض على النحو التالي:

أ- أغراض فردية.

ب- أغراض جماعية.

جـ- أغراض مهنية.

د- أغراض تدريبية.

هـ- أغراض بحثية.

و- أغراض مؤسسية.

ز- أغراض إشرافية.

ونستطيع إلقاء الضوء على كل غرض من هذه الأغراض على النحو التالي:

الأغراض الفردية:

وهذه الأغراض ترتبط بعضو الجماعة كفرد، فالتسجيل يساعد أخصائي خدمة الجماعة في التعرف على المشكلات الفردية التي تواجه الأعضاء في الجماعة،

كالانطواء، والعدوانية وغيرها، وبالتالي يستطيع وضع الخطط المناسبة للتعامل معهم لمساعدتهم على حل المشكلات كما يستطيع الأخصائي أيضاً التعرف على الأعضاء الذين يتحملون المسئولية، والذين يشاركون بإيجابية في برامج الجماعة وأعمالها كما أن الأخصائي عن طريق التسجيل يمكنه التعرف على الدور الذي يقوم به كل عضو حتى يتمكن من مساعدته.

الأغراض الجماعية:

وهذه الأغراض ترتبط بالجماعة ككل وديناميتها، وتماسكها فالتسجيل يساعد الأخصائي على دراسة الجماعة وقياس نموها وتطورها كوحدة قائمة بذاتها، للوقوف على مميزات الجماعة ككل وما يتخلل أعضائها من فروق وكذلك يساعد التسجيل في التعرف على نوع الجماعة من حيث تاريخ تكوينها وشروط الإنضمام إليها، والنشاط الذي تمارسه وكذلك التعرف على المستوى الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، ومعرفة مدى تطورالجماعة ونموها.[٣]

كما أن التسجيل يتيح الفرصة للأخصائي التعرف على مراحل نمو الجماعة وخصائص كل مرحلة، حتى يستطيع مساعدة الجماعة طبقاً للاحتياجات الفعلية لها.[٤]

الأغراض المهنية:

والمقصود بهذه الأغراض، ما يتحقق من نمو بالنسبة للأخصائي ويتم معرفته من خلال ما يسجله الأخصائي عن أدواره المهنية في مواقف للتدخل المهني في العمل مع الجماعات.

فالتسجيل يساعد أخصائي الجماعة على التزود بالخبرات والمهارات التي تعاونه في عمله مع الجماعة ويساعده أيضاً على معرفة نمو الأعضاء وتطورهم وتفهمه لاحتياجات الأعضاء ورغباتهم، وبالتالي يستطيع الأخصائي الوقوف على نقاط الضعف ونقاط القوة ويحاول علاج المشكلات وتنمية الإيجابيات.

الأغراض التدريبية:

يستطيع أخصائي الجماعة استخدام التسجيل لتدريب الأعضاء على المهارات المختلفة، فمناقشة المواقف والحالات التي تم تسجيلها في تقارير سابقة لا شك أنها تعطي الأعضاء خبرات وبصيرة بنواحي جديدة تتفق مع احتياجاتهم ورغباتهم، كما أن استخدام جهاز التسجيل الصوتي، وكذلك جهاز الفيديو، في عرض الأفلام الهادفة والوقوف عند مواقف معينة أثناء العرض فإن هذا يسمح بتوصيل الفكرة، ومناقشتها ومشاهدتها والاستفادة منها.(٥)

كما يستخدم التسجيل كوسيلة لمناقشة حالات ومواقف تعليمية لطلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين الجدد.

الأغراض البحثية:

يمكن الاعتماد على المعلومات والحقائق والبيانات المسجلة في التقارير أو الشرائط والملفات، في إجراء دراسات وبحوث ترتبط بالعمل مع الجماعات، حينما يستطيع أخصائي العمل مع الجماعات التعرف على ظواهر ومشكلات ترتبط بالجماعة وأعضائها ودراستها بالأسلوب العلمي.

كما يعتمد الباحثون على التقارير الدورية كأحد وسائل التسجيل وكأداة للتعرف على النتائج التي تكشف على مدى صحة الفروض العلمية لدراساتهم.

الأغراض المؤسسية:

يمكن الاستفادة من السجلات التي توجد في الموسسة، للتعرف على أوجه القصور في خدمات المؤسسة أو في برامجها وكذلك في التعرف على العائد الذي يتحقق بالنسبة للعملاء، هذا بالإضافة إلى التخطيط للمشروعات والبرامج التي تريد المؤسسة إدخالها.

ويمكن الاعتماد على التسجيل في التنظيم والإدارة والتنسيق كعمليات ترتبط بالقائمين على الإشراف بالمؤسسة.

الأغراض الإشرافية:

يستفيد المشرف من التقارير التي يقوم الأخصائي بكتابتها في عدة نواحي وهي:

أ- التعرف على الجماعة وخصائصها ومدى نموها ومشكلاتها.

ب- التعرف على البرامج التي تمارسها الجماعة.

جـ- التعرف على الدور المهني الذي يمارسه الأخصائي مع الجماعة.

د- التعرف على علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى.

ومن خلال ماسبق يستطيع المشرف أن يستفيد من التسجيل في مساعد الأخصائيين الاجتماعيين على النمو المهني، وكذلك تقديم المساعدات للجماعة للقيام بدوره التوجيهي في إطار وظيفة من وظائف الإشراف وهي الريادة الثانوية.

ثالثاً: أنواع التسجيل ووسائله:

يستخدم أخصائي الجماعة أنواع مختلفة من التسجيل أثناء ممارسته لطريقة العمل مع الجماعات في المؤسسات الاجتماعية المختلفة، وهذا التنوع في طرق التسجيل وأساليبه تمكن أخصائي خدمة الجماعة من التدخل المهني الفعال، ولهذا يصبح من الضروري تدريب الأخصائيين على عملية التسجيل بأنواعه المختلفة وفهم محتوى كل وسيلة، حتى يتمكن الأخصائي من الاستخدام الفعال لها وتتكون لديه المهارة في التسجيل.

ويمكن تحديد أنواع التسجيل في الآتي:

(١) التسجيل الكتابي.

(٢) التسجيل الصوتي.

(٣) التسجيل باستخدام الأجهزة السمعية البصرية.

(٤) التسجيل باستخدام الرسوم والأشكال البيانية.

(٥) التسجيل باستخدام المقاييس الاجتماعية.

ونستطيع شرح هذه الأنواع بشيء من التفصيل على النحو التالي:

التسجيل الكتابي:

وهذا النوع من التسجيل يستطيع أخصائي العمل مع الجماعات استخدامه من خلال كتابته لأنواع متعددة من التقارير وهي:

- التقارير الفردية.
- التقارير الدورية.
- التقارير التحليلية.

ويمكننا أن نعرض لهذه الأنواع من التقارير بشيء من التفصيل على النحو التالي:

(١) التقارير الفردية:

وفي تلك التقارير التي يكتبها الأخصائي عن كل عضو من أعضاء الجماعة، للتعرف على خصائص وسمات شخصية العضو، وميوله ورغباته، ومشكلاته واحتياجاته، بالإضافة إلى التعرف على مدى مشاركة العضو في البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة، ومدى قدرة العضو على تحمل المسئولية وإنجاز المهام والمسئوليات الموكلة إليه.

ويستفيد الأخصائي من هذه التقارير في النواحي الآتية:

أ- فهم شخصيات الأعضاء المكونين للجماعة.

ب- دراسة المشكلات الفردية التي يعاني منها الأعضاء.

جـ- التعرف على النمو الحادث للعضو في الخبرات، والقدرات، والمهارات.

د- مساعدة الأعضاء الذين لا يستطيعوا التكيف مع الجماعة من خلال البرامج والأنشطة المختلفة.

ويتضمن التقرير الفردي عدة عناصر أساسية هي:

بيانات أولية عن عضو الجماعة:

- الإسم - السن - تاريخ انضمامه للجماعة.

خصائص وسمات شخصية عضو الجماعة:

- الخصائص الجسمية - الخصائص العقلية.
- الخصائص النفسية - الخصائص الاجتماعية.

المشكلات الفردية التي يعاني منها عضو الجماعة:

- الانطواء - العدوان.
- الاتكالية - السلبية واللا مبالاة.
- الأنانية وحب النفس. - التعالي على الآخرين.

علاقة العضو بالأعضاء الآخرين داخل الجماعة:

- نوعية العلاقات بين العضو وباقي أعضاء الجماعة (إيجابية - سلبية).
- المبادأة في تكوين العلاقات.
- المشكلات التي تواجهه في علاقته مع الآخرين.
- نمط العلاقة بينه وبين الأعضاء (علاقة تعاون - علاقة مصلحة...إلخ)
- علاقته بأخصائي الجماعة.

مساهمة العضو في الاتصال والتفاعل:[٩]

- قدرة العضو على إقامة تفاعلات واتصالات مع باقي الأعضاء.
- ردود أفعاله تجاه الآخرين في الجماعة.
- قدرته على الإنصات الفعال.

- قدرته على ضبط انفعالاته في المواقف المختلفة.

إسهام العضو في إنجاز المهام:

- مدى قدرته على تحمل المسئوليات والمهام المختلفة.
- مدى قدرته على المشاركة في الأعمال والبرامج الجماعية.
- مدى قبوله للمهمة والمسئولية في ضوء قدراته وإمكاناته.
- تعاون العضو مع باقي الأعضاء في الجماعة.
- الأدوار التي يقوم بها داخل الجماعة في إطار أعمالها.

ويستخدم أخصائي الجماعة هذه التقارير تبعاً للمؤسسة التي يعمل فيها، فهناك بعض المؤسسات التي تطلب هذه التقارير بصورة مختصرة، ومؤسسات أخرى تستعين بهذه التقارير في حالة تحويل العضو من المؤسسة إلى مؤسسة أخرى، أو عند تحويل العضو إلى أخصائي آخر داخل المؤسسة.

وهذه التقارير على درجة عالية من الأهمية بالنسبة لأخصائي الجماعة لأنها تساعده على دراسة الأعضاء، ومعرفة رغباتهم واحتياجاتهم، وبالتالي يستطيع مساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم واكتساب الخبرات والمهارات المختلفة.

(٢) التقارير الدورية:

وهي تلك التقارير التي يكتبها أخصائي الجماعة عقب كل اجتماع يعقده مع الجماعة التي يعمل معها، وتعتبر من أهم أنواع التقارير لأنها تتضمن تسجيل كل ما يدور في الجماعة منذ بداية التفاعل المرتبط ببرنامج معين حتى نهايته، حيث يقوم بتسجيل الأفعال وردود الأفعال، والآراء المقترحات وأنماط الاتصال والتفاعل، والمسئوليات والمهام، وأساليب التدخل المهني التي يستخدمها الأخصائي أثناء عمله مع الجماعة.

ويتضمن التقرير الدوري عدة عناصر تتضمن الأجزاء الآتية:

أ- الجزء الأحصالي:

ويشتمل هذا الجزء على تسجيل بيانات رقمية كمية من حيث عدد الأعضاء ومدة الاجتماع ورقم الاجتماع، وعدد الحاضرين وعدد الغائبين،....إلخ، وهذه البيانات يرى الأخصائي ضرورة تسجيلها لأنها ترتبط بالتفاعلات الديناميكية بين الأعضاء وتستخدم في تحليل العمل الجماعي.

ب- الجزء القصصي:

ويقوم الأخصائي في هذا الجزء بتسجيل كل ما يدور في الجماعة بطريقة واقعية توضح التفاعلات والعلاقات السائدة، وتوضح نمط المشاركة والتعاون وتحمل المسئولية السائدة بين الأعضاء، كذلك الاقتراحات والآراء التي يتم عرضها، ومدى استجابة الأخصائي لأعضاء الجماعة، ومدى أداء الأعضاء للأدوار طبقاً لمكاناتهم وأسلوب القادة في العمل مع الجماعة وكل ما يدور أثناء الاجتماع يسجل بصورة مهنية.

جـ- الجزء التحليلي:

وفي هذا الجزء يوضح الأخصائي المواقف التي تحدث أثناء الاجتماع من نزاعات بين الأعضاء، أو انقسامات داخل الجماعة، أو مشكلات ترتبط بالسلوك الفردي للأعضاء كالسلبية أوالانطوائية أو التهريج..إلخ ويقوم الأخصائي بتحليل هذه المواقف والتعرف على أسبابها، ويوضح أساليب التدخل المهني التي استخدمها للتغلب على هذه المواقف والمشكلات.

ويستفيد أخصائي الجماعة من هذا الجزء في تحليل دينامية الجماعة، وكذلك التعرف على:

د- الجزء التخطيطي:

وفي هذا الجزء يقوم الأخصائي بتحديد الأهداف التي يرى أهميتها في مساعدة الجماعة في الاجتماع المقبل، ويحاول إسناد بعض المسئوليات لأعضاء الجماعة

ترتبط بالمهام والبرامج التي يمكن ممارستها، وكذلك يحاول مساعدة الجماعة على وضع تصور مقترح لما تريد الجماعة إنجازه من أعمال ترتبط باحتياجاتها ورغباتها وأنشطتها وبرامجها.

ويستخدم أخصائي الجماعة هذه التقارير في النواحي الآتية:

(أ) التعرف على التفاعلات والعلاقات بين أعضاء الجماعة.

(ب) دراسة وتقويم أساليب التدخل المهني التي يستخدمها الأخصائي مع الجماعة.

(جـ) التعرف على البرامج التي تمارسها الجماعة وتقويم العائد منها.

(د) التعرف على مواقف التدخل المهني ودور الأخصائي في توجيهها.

(هـ) دراسة أهداف الجماعة وكيفية تحقيقها.

(و) التعرف على الخطط التي تضعها الجماعة لأعمالها.

ويجب أن نعلم أن التقرير الدوري ينصب على اجتماعات الجماعة ويقوم الأخصائي بتسجيله دورياً في سجل مخصص لهذا الغرض لكي يستفيد منه بعد ذلك في التقارير التحليلية.

(٣) التقارير التحليلية للجماعة:

وهذه التقارير لها أهميتها لأخصائي الجماعة حيث يقوم بكتابتها خلال فترات زمنية متباعدة بعد ثلاثة أشهر أو ستة أشهر.

والهدف منها التعرف على النمو الحادث للأعضاء وللجماعة ككل وينصب التحليل في هذه التقارير على كل عناصر طريقة العمل مع الجماعات وهي: الأعضاء، الجماعة، البرنامج، المؤسسة، الأخصائي.

عناصر التقرير التحليلي:

ويشتمل التقرير التحليلي على الأجزاء الآتية:

(١) الجزء الأحصائي:

ويشتمل هذا الجزء على إسم الجماعة، بيانات إحصائية عن الجماعة، عدد الأعضاء، نسبة تردد الأعضاء على المؤسسة، عدد الاجتماعات التي مارست فيها الجماعة برامجها المختلفة، نسبة الحضور...إلخ.

(٢) الجزء الفردي:

ويتضمن هذا الجزء وصف تحليلي لعضو الجماعة كفرد، ويمكن إعطاء أمثلة ببعض الأعضاء، إذا كان عدد الجماعة كبيراً، ليعطي الأخصائي وصفاً لأنواع مختلفة من السلوك. وتدور المعلومات المدونة في هذا الجزء من النواحي الآتية:

- درجة نمو العضو في العلاقات والتفاعلات مع باقي الأعضاء.
- معدل الحضور والغياب عن اجتماعات الجماعة.
- مدى قدرة العضو على تحمل المسئولية.
- مدى قدرة العضو على القيادة والتبعية.
- علاقة العضو بالأخصائي الاجتماعي.
- هواياته ومهاراته في أوجه النشاط.
- المشكلات الفردية التي يعاني منها.

وبتحليل هذه الجوانب السابقة، يتمكن الأخصائي من تحديد بعض الاقتراحات لمساعدة عضو الجماعة إذا تطلب الأمر ذلك.

(٣) الجزء الجماعي:

ويعطي في هذا الجزء صورة شاملة عن الجماعة ككل ويشمل:

- تاريخ بدء الجماعة.   - أهداف الجماعة.

- البرامج والأنشطة التي تم ممارستها.

- معدل نمو الجماعة.   - العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة.

- درجة المشاركة الجماعية.   - الشلل والعشيرات.

- درجة التنظيم الجماعي.   - التماسك الجماعي ومؤشراته.

- المشكلات التي واجهت الجماعة.

(٤) الجزء الخاص بالبرنامج:

ويوضح الأخصائي بصورة تحليلية النواحي الآتية:

- كيف يوضع البرنامج.   - ما هي أنواع الأنشطة والبرامج.

- كيف يتم تنفيذ البرنامج.

- أثرالبرنامج على العلاقات والتفاعلات.

- درجة إقبال الأعضاء على البرنامج.

- الخبرات التي أتاحها البرنامج للعضو.

- البرامج وإشباع احتياجات الأعضاء.

ويستفيد أخصائي الجماعة من هذه البيانات والمعلومات في التعرف على الصعوبات التي تواجه الأخصائي عند تصميم البرامج، وكيفية التغلب عليها، والبرامج المقترحة.

(٥) الجزء الخاص بالأخصائي:

ويحاول الأخصائي في هذا الجزء توضيح واجباته ومسئولياته المهنية تجاه الجماعة، والأساليب التي يتم استخدامها في العمل مع الجماعة من حيث:

- دوره في مساعدة الأعضاء.
- أسلوبه في مساعدة الجماعة على وضع البرامج.
- تدخله في حل المشكلات.
- دوره في توجيه التفاعلات والعلاقات داخل الجماعة.
- المهارات والمبادئ التي استفاد منها في العمل مع الجماعة.
- أسلوبه في إكساب الأعضاء المهارات والخبرات.

ويستفيد الأخصائي من هذه البيانات والمعلومات في تقييم أدائه المهني لتدارك الأخطاء وتحسين وتطوير أساليب التدخل المهني مع الجماعة.

(٦) الجزء الخاص بالمؤسسة:

ويحاول الأخصائي من خلال هذا الجزء تحليل بعض البيانات المرتبطة بالمؤسسة محللاً **الجوانب الآتية**:

- أهداف المؤسسة وارتباطها بأهداف الجماعة.
- الموارد والإمكانات المؤسسية وكيفية استخدامها.
- سياسة المؤسسة وعلاقتها بأنشطة وبرامج الجماعة.
- البرامج والخدمات المؤسسية في علاقتها بالجماعة.

ومن هذه البيانات التحليلية عن المؤسسة يستطيع الأخصائي وضع مقترحات لتطوير العمل داخل المؤسسة، وفيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة.

(٧) مقترحات عامة لتطوير وتحسين ممارسة العمل مع الجماعة:

يختتم الأخصائي التقريرالتحليلي بوضع توصيات ومقترحات ترتبط بتحسين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات للاستفادة منها بعد الدراسة لتحديد إمكانية تنفيذها.

التسجيل الصوتي:

يستخدم أخصائي الجماعة هذا النوع من التسجيل، لحفظ معلومات وبيانات شاملة عن اجتماعات الجماعة بصورة حية من خلال أشرطة التسجيل وليس من الضروري أن يعتمد الأخصائي على التسجيل الصوتي في كل الاجتماعات وإنما يمكنه استخدام ذلك لتسجيل محاضرات، ندوات أو اجتماعات هامة تتخذ فيها قرارات محورية - كما يقوم الأخصائي باستخدام التسجيل الصوتي أثناء تدريبه للأعضاء على المهارات الاجتماعية مثل مهارات الاتصال والتي يستخدم فيها إعادة بعض التعبيرات اللفظية لتوجيه الأعضاء إلى كيفية التحدث الجيد..إلخ.(٧)

وعلى الرغم من أهمية هذا الأسلوب في حفظ المعلومات أو في عملية التدريب والتعليم إلا أن هناك **بعض العيوب منها:**

أ- تؤثر هذه الطريقة على الجو الطبيعي للاجتماع أو المناقشة لإحساس الأعضاء أن أحاديثهم تسجل.

ب- لا تصلح في كل المواقف، فهناك ملاحظات ورود أفعال لا يمكن تسجيلها صوتياً، مثل تعبيرات الوجه أو حركة اليدين...إلخ.

التسجيل عن طريق الأجهزة السمعية البصرية (جهاز الفيديو):

يستخدم الأخصائي هذه الوسيلة لتسجيل حلقة مناقشة، أو معسكر لخدمة البيئة تقوم الجماعة بإدارته، أو مشروعاً جماعياً، أومهرجانات واحتفالات الجماعة، ويتم ذلك من خلال كاميرا مخصصة لذلك ويستخدم جهاز الفيديو أيضاً في تدريب الأعضاء على مهارات معينة تتطلب استرجاع مشاهد معينة بغرض تحليلها والاستفادة من مناقشتها.(٨)

وتتضح أهمية هذه الوسيلة في النواحي الآتية:

(١) عن طريقها يمكن استرجاع بعض المناقشات بصورتها الطبيعية الحية وبالتالي يمكن الاستفادة منها.

(٢) عن طريقها يمكن استرجاع بعض المشاهد التي يسلك الأعضاء فيها سلوكاً خاطئاً حتى يمكن تعديله.

(٣) عن طريقها يمكن دراسة الأنشطة والبرامج، للتعرف على التفاعلات والعلاقات كما هي:

(٤) يمكن استخدام المادة المسجلة على الفيديو لتعليم الأعضاء خبرات ومهارات جديدة.

وعلى الرغم من أهمية هذه الوسيلة إلا أنها تؤثر على التفاعلات الطبيعية للأفراد - كما أنها مكلفة وبالتالي قد لا تتوافر بشكل مستمر.

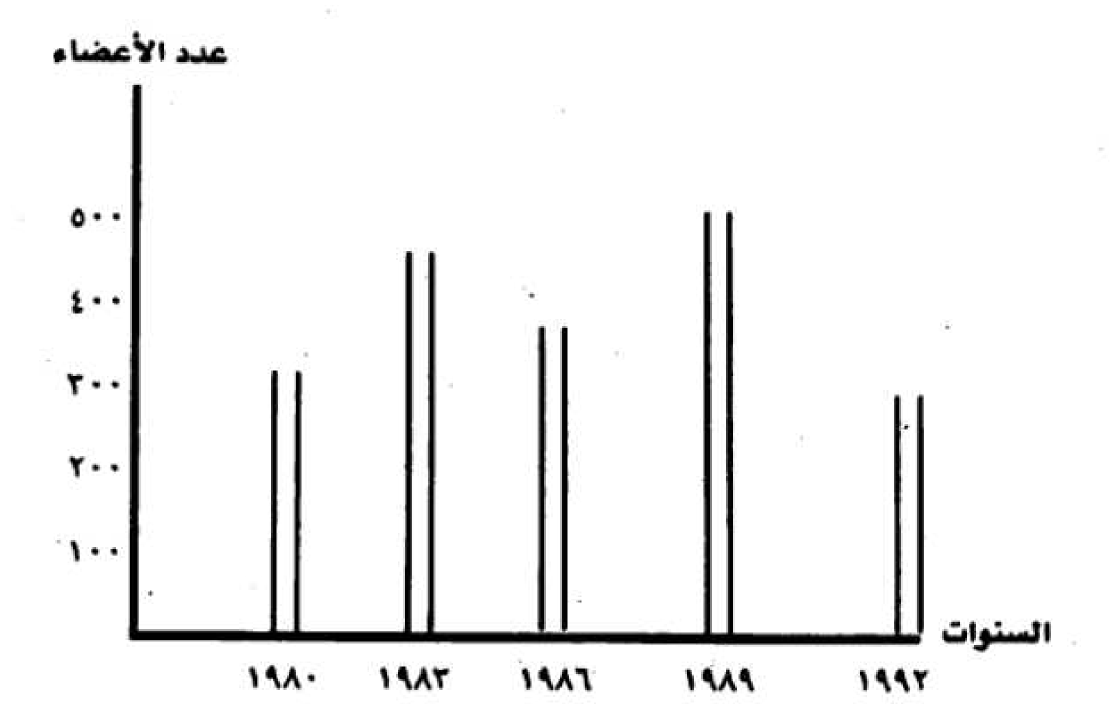
التسجيل باستخدام الرسوم والأشكال البيانية:

وتعتبر هذه الوسيلة من الوسائل الهامة والمشوقة التي يمكن الاعتماد عليها في تسجيل البيانات عن الأعضاء والجماعة والبرنامج والمؤسسة، وتستخدم الرسوم البيانية بأشكالها المتنوعة لتعطي صورة واضحة عن جوانب متعددة في حياة الجماعة.[٩]

ويمكن للأخصائي أن يستخدم الأعمدة والدوائر، والمنحنيات...إلخ.

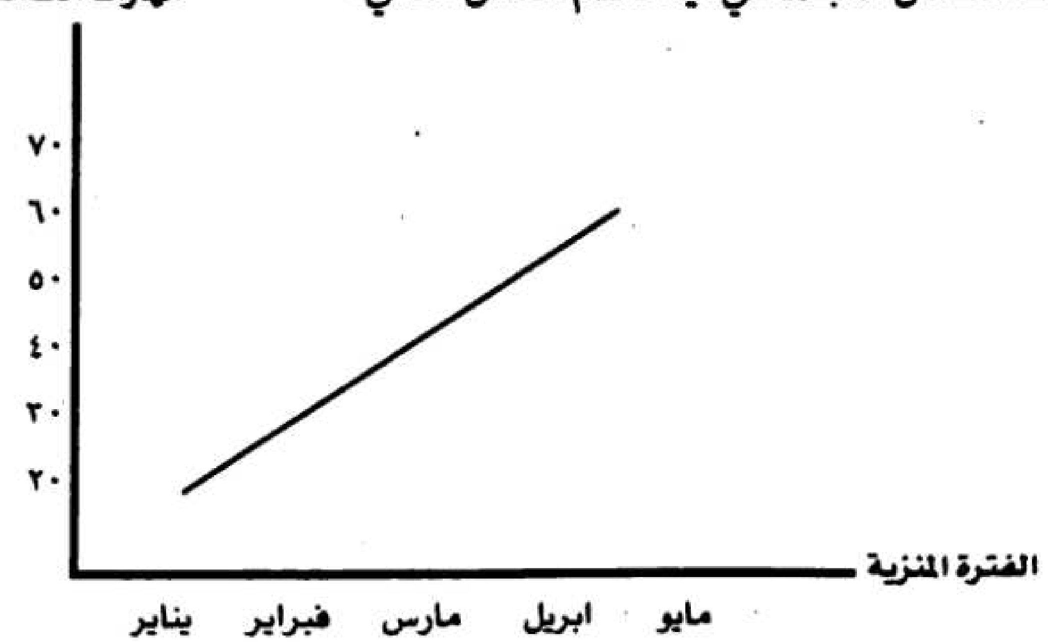
ويمكن إعطاء بعض الأمثلة على ذلك:

أ- يريد أخصائي الجماعة أن يعرض بعض الحقائق عن العملاء بالمؤسسة خلال فترة زمنية محددة، فيمكنه استخدام الأعمدة كما يلي:



وبالنظر للشكل السابق يتضح أن عدد الأعضاء في ارتفاع وانخفاض، في كل فترة زمَنية. وهذا يعطي مؤشراً بأن المؤسسة في حاجة إلى تكثيف برامجها وخدماتها لجذب الأعضاء.

(ب) يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتعرف على معدل اكتساب عضو الجماعة لمهارات التفاعل الاجتماعي: يستخدم الشكل التالي:



وبالنظر للشكل البياني السابق يتضح للأخصائي أن عضو الجماعة اكتسب مهارات التفاعل الاجتماعي. في خلال فترة زمنية تقدر بأربعة أشهر مما يعطي

مؤشراً إيجابياً عن فعالية التدخل المهني في العمل مع الجماعات.

(جـ) يريد أخصائي الجماعة أن يتعرف على حجم الأنشطة والبرامج التي تمارسها الجماعة فهنا يستخدم شكل الدائرة كما يلي:



وبالنظر إلى الشكل السابق نلاحظ أن الأنشطة الرياضية والفنية هي أكثر الأنشطة التي تمارسها الجماعة، في حين أن باقي الأنشطة الأخرى تأخذ حيز ضيق وبالتالي تحتاج إلى استثارة الأعضاء للمشاركة في هذه البرامج والأنشطة.

والخلاصة أنه يمكن استخدام الرسوم البيانية لعرض حقائق ومعلومات عن الجماعة وأعضائها سواء لتتبع جوانب معينة أو لعرض المنجزات المرتبطة بأعمال الجماعة أو المؤسسة.

التسجيل باستخدام المقاييس الاجتماعية:

تعتبر المقاييس السوسيومترية من أهم المقاييس التي استخدمت على نطاق واسع لمعرفة التفاعل الشخصي داخل الجماعة وكذلك للتعرف على درجة التماسك والتفكك، وللتعرف على الشلل والعشيرات داخل الجماعة، وكذلك لمعرفة اتجاهات الأعضاء نحو البرامج والأنشطة الجماعية والمقياس السيومتري يجعل الأخصائي قادراً على معرفة درجات التقبل والنبذ بين أعضاء الجماعة ولذا يمكنه دراسة الديناميكية.

ويعتبر مورينو هو رائد المقاييس الاجتماعية لأنه أول من استخدم هذا المقياس السومتري عام ١٩٣٤ .[١٠]

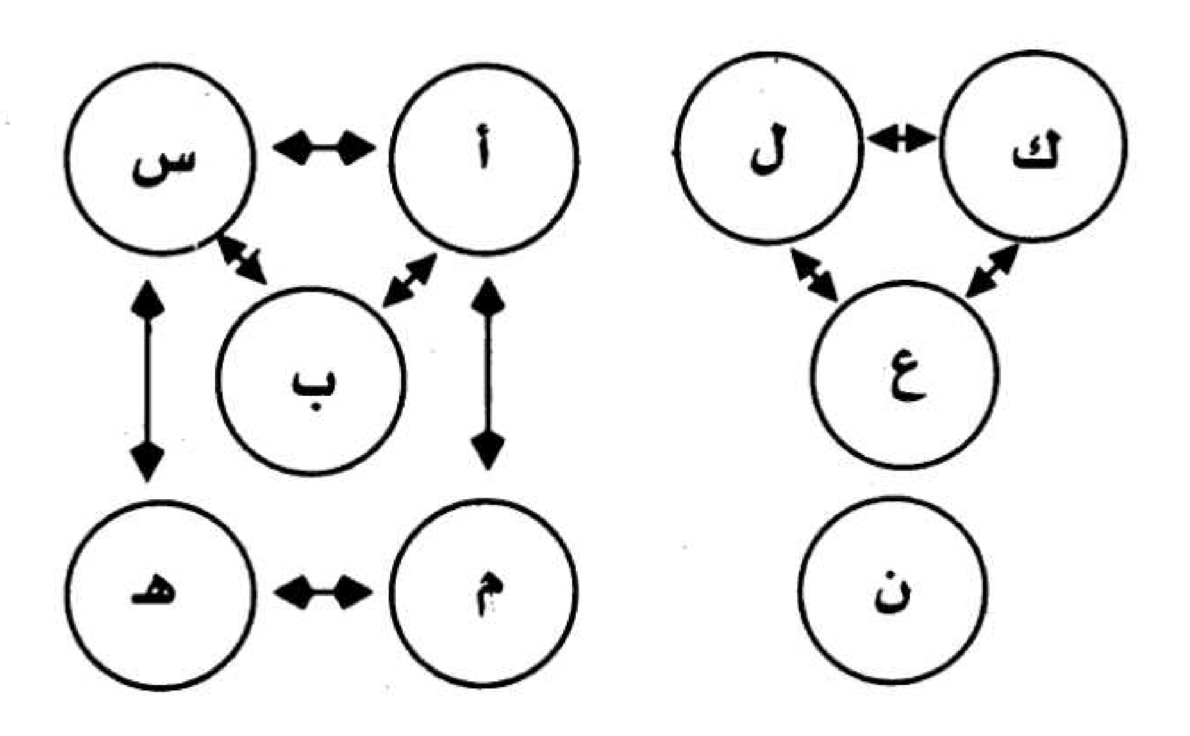
ويعتمد تطبيق المقياس السيسومتري على عدة خطوات أساسية هي:

(١) تجميع الاختيارات الدالة على التقبل والنبذ من أعضاء الجماعة (ويتم ذلك عن طريق قيام أخصائي الجماعة بسؤال كل عضو بطريقة سرية عن الأعضاء الذي يفضلهم في رحلة أو مشروع أو برنامج، وكذلك يجعل العضو يختار عدد من الأعضاء ولا يفضلهم في الجماعة أو في ممارسة نشاط معين؛

(٢) يقوم الأخصائي بتفريغ هذه الاختيارات لرسم خرائط التفاعل وسيسوجرام للعلاقات الاجتماعية.

(٣) يقوم أخصائي الجماعة بتحليل السيسوجرام، وخرائط التفاعل لدراسة الجماعة وديناميتها، والتعرف على إسهامات كل عضو في التفاعل والاتصال الجماعي.

ويمكننا تحديد شكل خريطة العلاقات الاجتماعية من خلال ما يلي:



وبالنظر للسيسوجرام السابق يتمكن الأخصائي **من تحديد الجوانب الآتية:**

العلاقات الإيجابية المتبادلة (أ، ب)

العلاقات الإيجابية من طرق واحد (س، ب)

علاقة سلبية من طرف واحد (هـ، س).

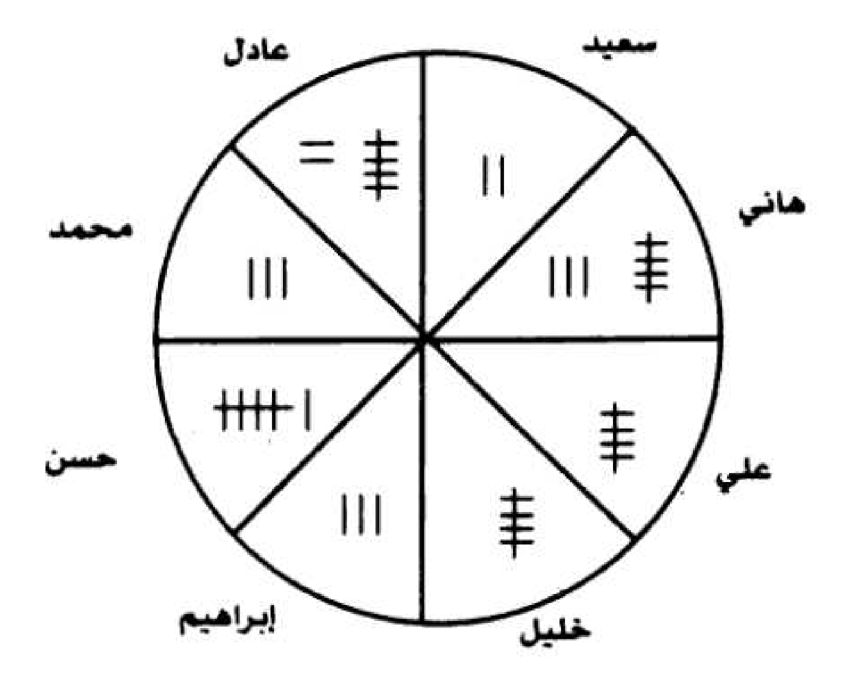
علاقة سلبية متبادلة (أ، س)

الأعضاء الهامشيين (ك ، ن).

الشلة أو العشيرة (ك، ع، م).

العضو (ب) هو (النجم) لأنه يحظى بقبول كل أعضاء الجماعة.

ويمكن تحديد كمية الاختيارات الإيجابية لكل عضو من خلال الشكل التالي [١٠]



خريطة توضح الاختيارات الإيجابية لكل عضو داخل الجماعة

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن أخصائي الجماعة يمكنه استخدام مقاييس العلاقات الاجتماعية **لدراسة النواحي الآتية:**

أ- التعرف على العلاقات الإيجابية والسلبية بين الأعضاء.

ب- التعرف على الأعضاء القياديين في الجماعة.

جـ- اكتشاف الشلل والعشيرات.

د- اكتشاف الأعضاء الهامشيين والمنطويين.

هـ- التعرف على اتجاهات الأعضاء نحو البرامج والأنشطة.

وفي نهاية عرضنا لوسائل التسجيل وأساليبه، يمكننا القول إنه على الأخصائي الاجتماعي أن يستخدم هذه الوسائل حسب الغرض من عملية التسجيل، وعليه ألا يعتمد على وسيلة فقط، وذلك لأن هذه الوسائل تكمل بعضها البعض.

رابعاً: الأخطاء الشائعة في التسجيل:

هناك عدة أخطاء يقع فيها الأخصائي أثناء عملية التسجيل يمكن أن نوجزها فيما يلي:

١- اعتماد الأخصائي على الأسلوب الإنشائي عديم الفائدة في التسجيل فهذا الأسلوب غير مفيد لأنه لا يرتكز على الجوانب المهنية والتي تحدث في الجماعة.

٢- عدم التسلسل في ذكر الأحداث والوقائع التي حدثت، أثناء الاجتماع فهذا الخطأ يجعل المواقف غير محددة. وعدم التسلسل يفقد التسجيل إيجابيته في الفهم الكامل لكل ما يدور داخل الجماعة.

٣- عدم ذكر الأفعال مقترنة بأسماء فاعليها، فذلك يجعل أخصائي الجماعة غير مدرك للمهام والأعضاء الذين يساهمون في إنجاز هذه المهام وبالتالي لا نستطيع معرفة الأعضاء الذين يتحملون المسئولية أو الذين يتفاعلون مع باقي الأعضاء.

٤- عدم الالتزام بالأجزاء الخاصة بكل تقرير، فإن عدم التزام الأخصائي بمحتويات كل جزء يجعل التقرير يسجل بطريقة عشوائية وغير مخططة.

٥- اعتماد أخصائي الجماعة على أسلوب واحد للتسجيل، فهذا لا يتيح الفرصة لفهم الجماعة ودراسة المواقف التي تحدث في الجماعة، ويقلل الفرصة من الاستفادة من الأنواع الأخرى للتسجيل التي تتيح بيانات وحقائق ذات طبيعة خاصة.

٦- نظرة الأخصائي للتسجيل على أنه شيء روتيني، فهذه النظرة تجعل الأخصائي لا يهتم بالتسجيل، ولا يدقق في البيانات والمعلومات المدونة، ولا يستطيع تحليل التقارير بطريقة علمية.

المراجع

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون: دراسات في خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٨، ص ١٤٩ .

(٢) عبدالمنعم هاشم وآخرون: أسس العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، بدون تاريخ، ص ١٨٠ .

(٣) أحمد فوزي الصادي وآخرون: عمليات الممارسة المهنية في خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٣، ص ١٤ .

(4) Charles Zastrow: The Practice of Social work (The Dorsey - N.Y.). 1981, p. 339.

(5) Marvin Show: Group Dynamic S.N.Y. 1976, p.71.

(6) Toseland, Ronald W. and Robert F. Rivas An Introduction to group work Practice: N.Y. Macmillan pub. Co., 1984. P. 220-222.

(٧) ماجدي عاطف محفوظ: استخدام أخصائي الجماعة لتكنيكي لعب الدور والمناقشة الجماعية واكتساب الأعضاء المهارات الإجرائية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، (١٩٩٠).

(٨) نفس المرجع السابق ص ٣٣ .

(٩) محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، يوم المستشفيات، ١٩٨٥ .

(10) Toseland, Ronald W. and Robert Rivas: An Introduction to group work Practice: N.Y. Macmillan Pub. Co. 1984. P. 276.

الفصل الثامن

أساليب وطرق تحليل المواقف المرتبطة بالأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات

- **أولاً** : مفهوم الموقف ومكوناته.
- **ثانياً**: الأسس النظرية التي سوف نعتمد عليها في مناقشة وتحليل المواقف الجماعية.
- **ثالثاً**: أسلوب مناقشة المواقف الجماعية في طريقة العمل مع الجماعات.
- **رابعاً** : مواقف مهنية ترتبط بممارسة خدمة الجماعة وتحليلها.

أساليب وطرق تحليل المواقف الجماعية

قبل أن نتعرض للمواقف الجماعية وطرق تحليلها. سوف نستعرض الأسس النظرية التي يجب أن يستعين بها أخصائي الجماعة عند تحليله لهذه المواقف والتي تتمثل في الآتي:

أولاً: مفهوم الموقف ومكوناته:

هو تفاعل عنصرين أو أكثر من عناصر خدمة الجماعة بما يؤدي إلى استجابة سلوكية من جانب أعضاء الجماعة، وتصرفات مهنية تستوجب التحليل والتقويم لتدعيم الإيجابيات وتلافي السلبيات. ومن المعلوم أن عناصر خدمة الجماعة هي:

أ- أعضاء الجماعة كأفراد:

"من حيث خصائص شخصياتهم - أنماط سلوكهم - درجة تفاعلهم - مشاركتهم في برامج وأنشطة الجماعة - إنجازهم للمهام والأدوار التي يكلفون بها - مدى اكتسابهم للخبرات والمهارات الاجتماعية - مدى تطور ونمو هواياتهم - درجة الابتكار والإبداع للأعضاء ذوي المهارات الخاصة - الأعضاء غير المتكيفين مع الجماعة ودرجة توافقهم".

ب- الجماعة ككل:

"ديناميكية الجماعة وعوامل تفاعلها - حجم الجماعة وأثره على تماسكها - نمو الجماعة ومدى تطورها - مدى نضجها واستقرارها - وأسلوب إنجازها لأعمالها - علاقتها بالجماعات الأخرى - مدى تحقيقها لأهدافها - نمط القيادة ومدى تطوره

- التنظيم الوظيفي للجماعة ودوره في تحقيق أغراضها - ارتباط الجماعة بالمؤسسة وسياستها وإمكانياتها - المشكلات الجماعية وطرق مواجهتها..إلخ).

جـ- أخصائي الجماعة :

(مدى التزامه بالمبادئ المهنية في الممارسة والعمل مع الجماعة - مهاراته المهنية ومدى نموها - علاقته بالجماعة وبزملاء المهنة - أدواره مع أعضاء الجماعة كأفراد والجماعة ككل - أسلوبه في التدخل الموقفي في الحياة الجماعية - إلمامه بالقضايا والمشكلات البيئية - إلمامه بمجال الممارسة وأهدافه وتوجهاته وقضاياه والبرامج الجماعية المناسبة لهذا المجال - تمسكه بالقيم والعادات والتقاليد الاجتماعية السائدة - ثقافته العامة ومعارفه المتنوعة - إدراكه للمتغيرات المعاصرة وأثرها على الجماعات وأهدافها - استثماره للإمكانات الفردية والجماعية والمجتمعية ..إلخ).

د- المؤسسة :

(من حيث سياستها - برامجها وخدماتها - شروط العضوية - نظام الإدارة - السجلات والتقارير المؤسسية - علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى - المدخلات والمخرجات - الإمكانات المادية والبشرية المتوافرة بالمؤسسة - تطور المؤسسة ودرجة تقدمها - المشكلات المادية التي تواجه المؤسسة ووسائل التغلب عليها - علاقة المؤسسة بالبيئة ودرجة تفاعلها مع قضايا ومشكلات المجتمع).

هـ- البرنامج :

(من حيث مدى ملاءمته لاحتياجات ورغبات الأعضاء - درجة تنوعه - مدى مشاركة الأعضاء فيه - مدى ملاءمته لحجم الجماعة - مدى تطوره ودرجة تجدده - مدى قدرة الجماعة على تخطيط وتنفيذ وتقويم البرنامج - ارتباط البرنامج بأهداف المؤسسة وإمكاناتها - البرنامج والأدوات والخامات اللازمة لتنفيذه - البرنامج ومشكلات أعضاء - البرنامج وقضايا ومشكلات البيئة المحلية - أسلوب توجيه أخصائي الجماعة للبرامج والأنشطة).

و- المشرف:

(من حيث مهارته في توجيه الأخصائيين - أسلوبه في توجه الأخصائيين فردياً وجماعياً - طرق استخدامه للسجلات - ريادته الثانوية للجماعات - استخدامه للملاحظة الإشرافية -استخدامه لطرق المناقشة الجماعية والمؤتمرات العلاجية في تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين).

ز- المجتمع المحلي:

(من حيث خصائصه - مؤسساته - إمكاناته - القيادات الطبيعية والمهنية - مشكلات المجتمع - التغيرات الاقتصادية - والاجتماعية والسياسية الحادثة في المجتمع).

ويتضح من العرض السابق أن تفاعل هذه العناصر في المواقف الجماعية (الأخصائي مع الأعضاء، أو الأخصائي مع المشرف، أو الأخصائي مع الجماعة في إطار برنامجاً معين ...) يؤدي إلى تصرفات واستجابات معينة تستوجب دراستها وتحليلها تمهيداً للتدخل المهني أما لتنميتها إن كانت إيجابية أو مواجهتها إن كانت سلبية.

ثانياً: الأسس النظرية التي سوف نعتمد عليها في مناقشة وتحليل المواقف الجماعية:

سوف نركز على الأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات عند تحليلنا للمواقف والتي تتمثل في الآتي:

١- **فلسفة طريقة خدمة الجماعة** والتي تعمق وترسخ معتقدات الأخصائي الاجتماعي بأهمية الطريقة وضروريتها للمجتمع - وتتضمن الفلسفة مجموعة حقائق وقيم تتمثل في الآتي:

- أن الجماعة أداة ووسيلة للتنشئة الاجتماعية.
- الجماعة وسيلة لإكساب و تعديل السلوك.
- الجماعة وسيلة لتنمية السلوك والديمقراطي.
- الجماعة أداة لتنمية القدرة على التوافق مع الذات والتكيف مع البيئة.
- الجماعة وسيلة لإرساء قيم العدالة والمسئولية والصحة العقلية.

٢- **مبادئ طريقة خدمة الجماعة** باعتبارها موجهات للسلوك المهني لأخصائي الجماعة **وهناك مبادئ متعددة طرحها ا لأستاذ الدكتور/ محمد شمس الدين أحمد في :**

- مبدأ تكوين الجماعة على أساس مخطط.
- مبدأ الأهداف المحددة.
- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.
- مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة.
- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن.
- مبدأ الدراسة المستمرة.

- مبدأ الخبرات التقدمية.
- مبدأ التقويم.
- مبدأ استثمار الموارد.
- مبدأ التفاعل الجماعي الموجه.

وهناك مبادئ أخرى يجب الاسترشاد بها وهي:

أ- مبدأ التخطيط للعمل الجماعي.

ب-مبدأ التجديد والابتكار.

ج- مبدأ التفرد والتميز.

د- مبدأ استثمار الموارد وتوظيفها.

و- مبدء الإدارة للتفاعل الجماعي.

٣- **الخطوات العملية لممارسة طريقة خدمة الجماعة** والتي تعتمد على مجموعة مراحل متتابعة **تتمثل في** :

أ- قبول الأعضاء وتكوين الجماعة.

ب- عملية الدراسة وتقدير الاحتياجات.

جـ- عملية التحليل وتحديد العوامل الأسباب الموقفية.

د- عملية التخطيط والتدخل لعملية المساعدة والتي تعتمد على:

- تقبل واحترام الأعضاء.
- تدريب الأعضاء على المهارات.
- علاج وحل المشكلات التي يعاني منها الأعضاء.
- وضع الحدود لسلوك الأعضاء.
- مساعدة الأعضاء على النمو والتطور.

٤- **أدوار أخصائي الجماعة:** يلعب أخصائي الجماعة أدواراً مهنية متعددة سواء مع أعضاء الجماعة كأفراد أو مع الجماعة ككل وتمثل هذه الأدوار في الآتي:

- دوره كمساعد للجماعة على تحقيق أهدافها.
- دوره كمخطط: لمساعدة الجماعة على التخطيط لبرامجها.
- دوره كمعالج: لمساعدة الأعضاء على حل مشكلاتهم الشخصية.
- دوره كوسيط بين الجماعة والمؤسسة عند الحاجة.

دوره كمدافع عن حقوق الأعضاء والجماعة للحصول على الخدمات وحل المشكلات المرتبطة بمصالح الأعضاء.

- **دوره كمدرب**: لتدريب الأعضاء على المهارات المتنوعة.
- **دوره كمستشار**: ليعطي الرأي والنصيحة المهنية للأعضاء والجماعة وفقاً لأسس علمية.
- **دوره كمنمي**: لتنمية قدرات ومهارات الأعضاء ذوي المهارات الخاصة في إطار العمل الجماعي.

٥- **مهارات أخصائي الجماعة:** ويستخدم أخصائي الجماعة هذه المهارات أثناء التدخل للمساعدة المتقنة والفعالة للجماعة وأعضائها. وهذه المهارات هي كما يلي:

- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة.
- المهارة في تكوين العلاقات.
- المهارة في استخدام وتقديم المشاعر.
- المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر.
- المهارة في إجراء البحوث.
- المهارة في الملاحظة.

- المهارة في تقدير الاحتياجات.
- المهارة في تحليل المواقف الجماعية.
- المهارة ي تصميم البرامج.
- المهارة في حل المشكلات.
- المهارة في إدارة المناقشات.
- المهارة في الاتصال الجماعي والمجتمعي.
- المهارة في التوجيه والإرشاد الجماعي.
- المهارة في استخدام التكتيكات والوسائل المهنية من خلال برامج الجماعة.

٦- **المؤسسات والمجالات المهنية** التي تمارس من خلالها طريقة خدمة الجماعة:

ويتم التركيز في هذا الصدد على النواحي الآتية:

- أهداف المؤسسة وأهداف المجال.
- المشكلات والقضايا المهنية.
- سياسة المؤسسة ولوائحها.
- الركائز والمقومات التي ترتبط بالمجال المهني.
- أنواع الجماعات التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أهداف المجال والمؤسسة.

٧- أنواع جماعات التدخل والممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة والتي تتمثل في:

أ- الجماعات التي تهدف إلى نمو الأعضاء وهي:

- جماعات النشاط.

- جماعات تعليمية.
- جماعات حل المشكلات.

ب- الجماعات التي تهدف إلى علاج المشكلات الشخصية وتتمثل في:

- جماعات المواجهة.
- جماعات المساعدة الذاتية.
- جماعات الرعاية.

جـ- الجماعات التي تهدف إلى إنجاز المهام وتمتثل في:

- جماعات اللجان.
- جماعات العمل الفريقي.
- جماعة المؤتمر العلاجي.
- جماعة العمل الاجتماعي.
- الجماعات الإدارية.
- مجلس ممثلي الجماعات.

٨- مراحل نمو الجماعة: التي تتمثل في:

- مرحلة البداية والاتفاق على مضمون العمل.
- مرحلة التطور والانطلاق نحو العمل الجماعي.
- مرحلة النضج والنمو الفعال.
- مرحلة ما بعد النضج.

ثالثاً: أسلوب مناقشة المواقف الجماعية في طريقة العمل مع الجماعات:

يمكن لأخصائي الجماعة تحليل المواقف المهنية التي ترتبط بالممارسة والتدخل المهني وفقاً للمراحل الآتية:

أ- تحديد العناصر التي اشتركت في حدوث الموقف من حيث (أخصائي وعضو، عضو وعضو آخر، جماعة وأحد الأعضاء، الأخصائي والجماعة، المؤسسة والجماعة..إلخ).

ب- تحديد المتغيرات والتصرفات الواردة في الموقف من حيث:

- حجم الجماعة (صغيرة - كبيرة) وأثر ذلك في الموقف الجماعي.
- مرحلة نمو الجماعة وعلاقتها باستجابات الأعضاء وتصرفاتهم وكذلك أدوار أخصائي المناسبة لهذه المرحلة.
- المبادئ التي استخدمها أخصائي الجماعة والتي يجب أن يستخدمها في الموقف.
- المهارات المهنية التي استخدمت والتي يجب استخدامها.
- نوع الجماعة وأهدافها وأثر ذلك على الموقف.

جـ- مناقشة وتحليل تصرفات أخصائي الجماعة وفقاً للأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات كما يلي:

- تحديد التصرفات المهنية الواردة في الموقف.
- تحديد الاستجابات والتصرفات المؤثرة لأعضاء الجماعة.
- مناقشة تصرفات أخصائي الجماعة في ضوء الأسس النظرية وبخاصة المبادئ والمهارات، والبرنامج وعملية التقويم والتسجيل.
- تحليل تصرفات الأعضاء وفقاً لحجم الجماعة ومراحل نموها. وأسلوب أخصائي الجماعة في التفاعل.
- ما يجب أن يكون عليه تصرف أخصائي الجماعة.

رابعاً: مواقف مهنية ترتبط بممارسة خدمة الجماعة وتحليلها:

وفيما يلي بعض المواقف المهنية المرتبطة بطريقة خدمة الجماعة ومناقشتها في ضوء الجوانب سالفة الذكر:

الموقف الأول:

في إحدى جماعات النشاط المدرسي، والتي يبلغ حجمها (٥٥) عضواًعقدالأخصائي الاجتماعي الاجتماع الأول معها، وقد بدأ الاجتماع بتوزيع المسئوليات والأعمال على أعضاء الجماعة، وعندما قام العضو (س) بالاستفسار عن برامج الجماعة وخدمات المؤسسة، رد عليه أخصائي الجماعة قائلاً : «لا وقت لهذه الاستفسارات الآن، لأننا نريد الانتهاء من توزيع المسئوليات» ثم قام أخصائي الجماعة بتعيين العضو (ل) قائداً للجماعة، والعضو (هـ) أمين الصندوق، ثم أنهى الاجتماع.

ناقش ذلك الموقف في ضوء الأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات.

المناقشة والتحليل:

لمناقشة ذلك الموقف سوف نتبع الخطوات الآتية:

١- تحديد العناصر التي اشتركت في حدوث الموقف.

٢- تحديد المتغيرات والتصرفات الواردة في الموقف.

٣- مناقشة وتحليل تصرفات أخصائي الجماعة وفقاً للأسس النظرية لطريقة خدمة الجماعة.

٤- تحليل تصرفات أعضاء الجماعة وفقاً لحجمها ومراحل نموها.

٥- ما يجب أن يكون عليه تصرفات أخصائي الجماعة.

ونوضح هذه العناصر بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

العناصر التي اشتركت في حدوث الموقف:

يتضح من الموقف السابق أن هناك عدة عناصر اشتركت في حدوثه وهي كما يلي:

- أخصائي الجماعة باعتباره المسئول المهني عن مساعدة الجماعة وتوجيهها.
- عضو الجماعة (س) الذي قام بالاستفسار عن البرامج والخدمات.

المتغيرات والتصرفات المهنية الواردة بالموقف:

يتضح من خلال الموقف السابق أن هناك مجموعة من المتغيرات والتصرفات المهنية التي حدثت فيه **وتتمثل في الآتي:**

أ- المتغيرات المرتبطة بالمواقف وهي:

- حجم الجماعة الذي يتمثل في (٥٥) عضواً.
- نوع الجماعة (جماعة نشاط مدرسي).
- مرحلة نمو الجماعة (مرحلة البداية).

ب- التصرفات المهنية الصادرة من أخصائي الجماعة:

- بداية الاجتماع الأول بتوزيع المسئوليات على الأعضاء مباشراً.
- عدم استجابته لاستفسار عضو الجماعة (س).
- تعيينه للعضو (ل) قائداً للجماعة.
- أسلوب إنهائه للاجتماع.

مناقشة تصرفات أخصائي الجماعة وفقاً للأسس النظرية للطريقة:

التصرف الأول: قيام الأخصائي بتوزيع المسئوليات على أعضاء الجماعة كبداية للاجتماع الأول:

تصرف أخصائي الجماعة تصرفاً مهنياً خاطئاً عندما بدأ الاجتماع الأول مع

الجماعة بتوزيع المسئوليات على الأعضاء - لأن ذلك يتنافى مع مرحلة البداية باعتبارها أولى مراحل النمو بالنسبة للجماعة، والتي توجه أخصائي الجماعة إلى ضرورة أن يبدأ الاجتماع الأول مع الأعضاء بالتعارف وكذلك تعريفهم بالمؤسسة وخدماتها، والجماعة وأهدافها وبرامجها، كما أن هذا التصرف يتنافى مع أحد مبادئ خدمة الجماعة، وهو مبدأ تكوين العلاقة المهنية الطيبة والذي يوجه السلوك المهني لأخصائي الجماعة إلى ضرورة تقبل الأعضاء واحترامهم وأن يبدأ بتكوين العلاقة بصورة تدريجية بدايتها التعارف والاستجابة للأعضاء، وكذلك إزالة المخاوف التي توجد لديهم.

التصرف الثاني: عدم استجابة الجماعة لاستفسار العضو (س) عن خدمات المؤسسة وبرامج الجماعة:

تصرف الأخصائي تصرفاً مهنياً خاطئاً لأنه لم يستجيب لاستفسارات الأعضاء، وهذا يتنافى مع واجبات أخصائي الجماعة في الاجتماع الأول والذي يوجه أخصائي الجماعة إلى ضرورة الاستجابة لاستفسارات الأعضاء حول المؤسسة والجماعة والبرنامج والأخصائي ذاته، كما أن ذلك التصرف يعوق التفاعل بين الأخصائي وبين الأعضاء وهذا ما يتنافى مع مبدأ التفاعل الجماعي الموجه.

التصرف الثالث: قيام أخصائي الجماعة بتعيين العضو (ل) قائداً للجماعة دون مشورة الأعضاء:

يعتبر هذا التصرف مهنياً خاطئاً للمبررات الآتية:

- لأن ذلك يتنافى مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير، الذي يوجه السلوك المهني للأخصائي إلى ضرورة إعطاء الفرصة للجماعة لاختيار الأعضاء القياديين.

- كما أن ذلك التصرف يتنافى مع مبدأ التنظيم الوظيفي المرن، على اعتبار أن التنظيم يجب أن يتمشى مع مرحلة نضج الجماعة حتى يعي الأعضاء معنى التنظيم - ولكن الأخصائي فرض التنظيم منذ الاجتماع الأول مما يؤدي إلى عدم نضج الجماعة، والسيطرة عليهم تؤدي إلى إنقاص الروح المعنوية لديهم، مما يؤدي إلى تفكك الجماعة.

● تعيين أخصائي الجماعة للعضو (ل) قائداً للجماعة، يتنافى مع القيم الفلسفية لطريقة خدمة الجماعة والتي من بينها العدالة. لأن في ذلك التصرف يعتبر متحيزاً لأحد أعضاء الجماعة مما يغضب الأعضاء الآخرين.

التصرف الرابع: إنهاء أخصائي الجماعة للاجتماع:

لقد أنهى أخصائي الجماعة الاجتماع بطريقة فجائية ودون أن يحدد موعد الاجتماع القادم وهذا تصرف خاطئ يتنافى مع أساليب ومهارات إدارة الاجتماعات،كما أنه أنهى الاجتماع دون أن يحقق الأهداف التي يجب أن يتضمنها الاجتماع الأول مع الجماعة.

تحليل تصرفات أعضاء الجماعة وفقاً لحجمها ومراحل نموها:

يتضح من المواقف أن أعضاء الجماعة في مرحلة البداية، وهذه المرحلة لم تظهر فيها التفاعلات الحقيقية للأعضاء، وخاصة في أول اجتماع، ولذا ظهرت الجماعة بصورة استاتيكية وهذا أمر طبيعي في الاجتماع الأول، ولكن تصرف العضو (س) كان واقعياً عندما استفسر عن خدمات المؤسسة وبرامجها فهذا يتمشى مع خصائص مرحلة البداية، إلا أن الحجم الكبير للجماعة والذي يبلغ (٥٥) عضواً يشير إلى زيادة التفاعلات على الرغم من ظهور الجماعة عكس ذلك.

ما يجب أن يكون عليه تصرفات أخصائي الجماعة:

يجب على أخصائي الجماعة في مثل هذه المواقف التي يعمل من خلالها مع جماعة نشاط حجمها كبير (٥٥ عضواً) وفي مرحلة البداية أن يقوم بالآتي:

● يجب على أخصائي الجماعة أن يتعرف على أعضاء الجماعة ويعرفهم بنفسه بأسلوب ودي وبطريقة تشعر الأعضاء بالاحترام والتقبل.

● يجب على أخصائي الجماعة أن يستجيب لاستفسارات الأعضاء عن المؤسسة والجماعة والبرامج وغير ذلك من الأمور حتى يصبح الأعضاء على دراية بأصول العمل الجماعي.

• يجب على أخصائي الجماعة أن يساعد الجماعة على تنظيم نفسها ولكن بصورة تدريجية تبدأ بتعريفهم بمعنى التنظيم ويتحين الفرصة لإقرار التنظيم ولكن بصورة ديمقراطية تسمح للجماعة باختيار قادتها على أن يتناسب التنظيم مع حجم الجماعة.

• يجب على أخصائي الجماعة أن يدير الاجتماع بأسلوب ديناميكي وأن تكون لديه أهداف يسعى إلى تحقيقها.

• يجب على أخصائي الجماعة أن يقوم بتقسيم الجماعة الكبرى إلى جماعات صغيرة حسب طبيعة النشاط التي تمارسه الجماعة.

الموقف الثاني:

أثناء اجتماع الأخصائي مع جماعة (الشمس) بإحدى مراكز الشباب قام (أحمد) باعتباره قائد الجماعة بعرض جدول الأعمال على أعضاء الجماعة العشرين، ثم بدأ بمناقشة الموضوع الأول والذي يرتبط بإقامة الجماعة للمعرض الفني والثقافي، وأثناء مناقشة هذا الموضوع استفسر العضو (أحمد) عن الخامات والأدوات اللازمة للمعرض. فلم يستطع القائد أن يجيب على هذا الاستفسار- فتدخل أخصائي الجماعة قائلاً: «إن هناك أدوات وخامات سنوف يوفرها المركز بالإضافة إلى تبرعات الأعضاء وكذلك تبرعات قادة المجتمع، ثم انسحب الأخصائي وترك الفرصة لقائد الجماعة لكي يكمل الاجتماع إلى نهايته وقام بملاحظة الجماعة لكي يتدخل عند اللزوم.

ناقش ذلك الموقف في ضوء الأسس النظرية لطريقة خدمة الجماعة.

المناقشة والتحليل:

• تحديد العناصر التي اشتركت في حدوث الموقف:

اشترك في حدوث هذا الموقف عدة عناصر أدت إلى التفاعلات، بين الأعضاء مع

بعضهم البعض، وكذلك بينهم وبين أخصائي الجماعة، وهذه العناصر هي (قائد الجماعة، العضو (محمد)، أخصائي الجماعة).

المتغيرات والتصرفات المهنية الواردة في الموقف:

يتضح من الموقف السابق أن هناك مجموعة من المتغيرات والتصرفات المهنية أدت إلى حدوثه وهي:

أ- المتغيرات المرتبطة بالموقف:

- الجماعة لها اسم (جماعة الشمس).
- نوع الجماعة (جماعة شباب متعددة النشاط).
- الجماعة لها (قائد) أي جماعة منظمة.
- حجم الجماعة (عشرون عضواً).

ب- التصرفات المهنية الواردة في الموقف:

- مساعدة أخصائي الجماعة لقائدها أثناء الاجتماع.
- انسحاب القائد مرة أخرى وترك المسئولية للقائد.

مناقشة تصرفات أخصائي الجماعة وفقاً للأسس النظرية للطريقة:

مناقشة التصرف المهني الأول:

لقد كان تصرف أخصائي الجماعة تصرفاً مهنياً عندما قام بمساعدة قائد الجماعة على أداء دوره في إدارة الاجتماع وهذا يتمشى مع إحدى مبادئ خدمة الجماعة وهو (مبدأ التنظيم الوظيفي المرن) الذي يوجه أخصائي الجماعة إلى ضرورة مساعدة قادة الجماعة على أداء أدوارهم.

مناقشة التصرف الثاني:

أيضاً تصرف أخصائي الجماعة كان سليماً عندما انسحب بعد مساعدته للقائد

حفاظاً على مكانته أمام الأعضاء وتمشياً مع مبدأ التفاعل الجماعة الموجه. الذي يجعل أخصائي الجماعة يتدخل وقت اللزوم فقط.

تحليل تصرفات أعضاء الجماعة وفقاً للمتغيرات بالموقف:

- بالنسبة لتصرف قائد الجماعة. أثناء إدارته للاجتماع بعرضه لجدول الأعمال في البداية. فهذا يدل على فهم القائد لدوره والمسئوليات المرتبطة بهذا الدور.
- أما عدم قدرة القائد على إجابته لسؤال عضو الجماعة فهذا جائز، واحتياج العضو للمساعدة أمر طبيعي في العمل مع الجماعات.
- ومن الملاحظ أن الجماعة في مرحلة النضج وعلى درجة من التنظيم وحجمها يمكنها من تحقيق أهدافها.

ما يجب أن يكون عليه تصرفات أخصائي الجماعة:

- لقد كانت تصرفات أخصائي الجماعة إيجابية، ولكنه مستقبلاً عليه أن يساعد الجماعة على النمو والتطور، ويسعى إلى تدريب كوادر قيادية متعددة يمكن استخدامها في شتى مواقف الحياة الاجتماعية.

الموقف الثالث:

لاحظ الأخصائي الاجتماعي (م) الذي يعمل في مدرسة المعادي الإعدادية للبنين أن هناك عشرة طلاب من فصول مختلفة يتميزون بالانفعال الزائد وبعضهم يتميز بالانسحاب من المواقف الاجتماعية المختلفة.

ناقش ذلك الموقف في ضوء:

- نوع الجماعة التي يمكن من خلالها مساعدة هؤلاء الطلاب؟
- ما هي الخطوات التي يتبعها أخصائي الجماعة في عمله مع هذه الجماعة لمساعدة هؤلاء الطلاب على مواجهة مشكلاتهم.

المناقشة والتحليل:

يتضح من الموقف السابق أن الطلاب العشرة لديهم مشكلة ترتبط بعدم تكيفهم مع الفصل الدراسي نظراً للانسحاب من المواقف الاجتماعية المختلفة أو انفعالهم الزائد في مواقف أخرى. ولذلك فهم في حاجة إلى المساعدة من خلال الجماعات العلاجية على النحو التالي:

أ- **الجماعة** التي يستطيع الأخصائي تكوينها لمساعدة هؤلاء الطلاب هي الجماعة العلاجية التي تسمى "بجماعة المواجهة" وذلك النوع يمكن من خلاله مساعدة الأعضاء الأسوياء الذين يعانون من مشكلة واحدة ليواجهونها من خلال تأكيد ذواتهم عن طريق التفاعل السوي والمساعدة التبادلية.

ب- والخطوات التي يتبعها أخصائي الجماعة مع هؤلاء الأعضاء في هذه الجماعة تتمثل في الآتي:

١- التعارف الذي يتم بين أعضاء الجماعة والأخصائي لتكوين العلاقة المهنية.

٢- دراسة مشكلة الأعضاء مع التركيز على المناقشة الهادفة والحوار البناء الذي يشارك فيه كل الأعضاء ليصبحوا على وعي وقناعة بما يعانون منه.

٣- يستخدم أخصائي الجماعة لعب الأدوار، كأسلوب يمكن خلاله تدريب العضو على تأكيد ذاته بطريقة إيجابية من خلال تمثيله لدور شخص متزن انفعالياً وقادراً على التحدث مع الآخرين بثقة مثل المدرس أو الأب أو الإذاعي الناجح...إلخ.

وكذلك حث أعضاء الجماعة على المشاركة في البرامج الثقافية والفنية التي تساهم في تنمية التعبير عن انفعالاتهم وأفكارهم بأسلوب إيجابي يدعم علاقات الآخرين.

٤- يحاول أخصائي الجماعة اكتشاف مواهب وقدرات أعضاء جماعة المواجهة، ويحاول تنميتها من خلال التدريب والتوجيه السليم، حتى يتغلبون على نقاط الضعف التي توجد في شخصياتهم.

٥- يحاول الأخصائي توجيه التفاعل وإدارته بين أعضاء الجماعة من خلال توزيع المهام والمسئوليات الإنجازية، التي تنمي التفاعل بين الأعضاء وكذلك العلاقات الاجتماعية وثقة الأعضاء بأنفسهم.

الموقف الرابع:

يعمل أخصائي الجماعة مع أسرة "الاتحاد" في إحدى الكليات الجامعية، وأثناء إدارته لإحدى الاجتماعات، قال العضو (م) إن ميزانية الأسرة لا تكفي لعمل صحف الحائط والأنشطة الفنية الأخرى، وقد أيده جميع الأعضاء، فرد أخصائي الجماعة قائلاً: «طالما أن الإمكانيات غير كافية لعمل هذا النشاط الفني والثقافي يلغى هذا النشاط، ويستبدل بإقامة رحلة للأسرة"، ثم قال "هذا قرار غير قابل للمناقشة"، فظهر على الأعضاء علامات عدم الرضا ثم انتهى الاجتماع.

ناقش ذلك الموقف في ضوء:

أ- المبادئ التي التزم بها أو لم يلتزم بها أخصائي الجماعة في إطار هذا الموقف.

ب- ما يجب أن تكون عليه تصرفات أخصائي الجماعة في هذا الموقف.

يتضح من الموقف السابق أن أخصائي الجماعة يعمل مع جماعة على درجة من التنظيم حيث أن لها اسم "أسرة الاتحاد" كما أن هذا النوع من الجماعات يمارس أنشطة متنوعة رياضية وفنية وثقافية واجتماعية وتتطلب إمكانيات مادية وبشرية متعددة من الضروري استثمارها. ومن الواجب تطبيق المبادئ المهنية المرتبطة بطريقة خدمة الجماعة مع كل أنواع الجماعات التي يعمل مع الأخصائي، ومن هذا المنطلق يمكن مناقشة ذلك الموقف على النحو التالي:

المبادئ التي لم يلتزم بها أخصائي الجماعة:

يتضح من الموقف السابق أن أخصائي الجماعة لم يلتزم بمبدأ هام من مبادئ خدمة الجماعة وهو "استثمار الموارد" والدليل على ذلك أنه ألغى البرنامج الفني

والثقافي لعدم توافر ميزانية لذلك.

كما أنه لم يلتزم بمبدأ هام من مبادئ خدمة الجماعة عندما قال: «إن القرار لا يقبل المناقشة" فمن هذا يتضح أنه لم يعطى الفرصة للأعضاء للتعبير عن آرائهم وأفكارهم وهذا يتنافى مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.

ما يجب أن يكون عليه تصرفات أخصائي الجماعة في هذا الموقف:

يجب على أخصائي الجماعة أن يسعى إلى تطبيق مبدأ استثمار الموارد طبقاً للمحددات الآتية:

أ- استثمار مهارات وقدرات أعضاء الجماعة في عمل مجلات الحائط والأشغال الفنية كالرسم على الزجاج والأشكال الخشبية..إلخ.

ب- استثمار أخصائي الجماعة قدرات الجماعة ككل في تجهيز مكان لعرض الأنشطة، أو التفكير في عمل معسكراً تثقيفياً وفنياً لزيادة موارد الجماعة.

جـ- استثمار الموارد المجتمعية سواء المؤسسات المحيطة أو القيادات المجتمعية للحصول على الدعم المادي والبشري اللازم لممارسة البرامج والأنشطة الثقافية والفنية والاجتماعية.

يجب على أخصائي الجماعة أن يسعى إلى تطبيق مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير مع الأسرة. طبقاً للمحددات الآتية:

أ- أن يسمح لكل عضو من أعضاء الأسرة لكي يعبر عن رأيه وفكره الخاص فيما يرتبط بالأنشطة والبرامج وكيفية تطويرها.

ب- أن يسمح للجماعة ككل للتخطيط لأعمالها وكذلك تنفيذها وتقويمها. فهذا يساهم في تنمية العمل التعاوني والروح المعنوية للجماعة.

جـ- تدريب الأعضاء على ممارسة الديمقراطية وكذلك اتخاذ القرارات المرتبطة بحياتهم الجماعية لزيادة قدراتهم ومهارتهم في هذا الجانب.

الموقف الخامس:

اشتركت (جماعة العبور) باعتبارها إحدى جماعات المعسكر التدريبي لكلية الخدمة الاجتماعية- في مسابقة فنية وثقافية ورياضية على مستوى المعسكر ككل، ولكن الجماعة فشلت في المسابقة وحصلت على المركز الثالث، فانخرط قائد الجماعة في البكاء وكذلك أخصائية الجماعة، ثم وجهت حديثاً إلى قائد الجماعة قائلة: "أنت السبب في ذلك الفشل"، وكذلك أعضاء اللجنة الفنية والثقافية، ولذلك فأنا قررت عزلكم من مناصبكم القيادية بالجماعة.

ناقش التصرفات المهنية الواردة في هذا الموقف في ضوء:

- التصرفات المهنية التي قامت بها أخصائية الجماعة في ضوء المبادئ المهنية لطريقة خدمة الجماعة.
- ضع خطة مقترحة لتطوير وتنمية "جماعة العبور" في النواحي الثقافية والفنية.

المناقشة والتحليل:

.. يتضح من الموقف السابق أن الأخصائية تعمل مع جماعة مؤقتة، من الشباب الجامعي، والجماعة على درجة من التنظيم حيث أن لها اسم ولها قيادات ولجان، ووفقاً لهذا فإن هذا النوع من الجماعات يحتاج إلى ممارسة مهنية متطورة حتى يمكن تنمية مهارات الأعضاء القيادية وكذلك الاجتماعية خلال الوقت الزمني القصير المتاح لذلك، كما أن العمل مع هذه الجماعات يحتاج إلى أخصائي لديه قدرة على ضبط النفس ولديه المهارة في توجيه الأعضاء ومساعدتهم على الإنجاز.

ومن هذا المنطلق سوف نناقش ذلك الموقف على النحو التالي:

التصرفات المهنية التي قامت بها أخصائية الجماعة:

أ- بكاء أخصائية الجماعة وتوحدها مع الأعضاء والقائد.

ب- انفعال أخصائية الجماعة على القائد واتهامه بأنه السبب في فشل الجماعة.

جـ- قرار الأخصائية بعزل قائد الجماعة وكذلك أعضاء اللجنة الفنية، دون مناقشة الجماعة في ذلك.

● الحكم على التصرفات المهنية التي قامت بها أخصائية الجماعة في ضوء مبادئ خدمة الجماعة:

أ- بالنسبة للتصرف الأول المرتبط بتوحد أخصائية الجماعة مع القائد وانخراطها في البكاء:

فهذا تصرف مهني غير سليم حيث أن الأخصائية الاجتماعية ارتكبت خطأ التوحد فأصبحت عضو من أعضاء الجماعة وبالتالي لا تستطيع التوجيه والمساعدة للجماعة، كما أن ذلك ينافي إحدى خصائص الأخصائي الناجح وهو النضج الانفعالي. كما أن ذلك الانفعال أيضاً يعوق تكوين العلاقة المهنية باعتبارها إحدى مبادئ طريقة خدمة الجماعة.

ب- انفعال أخصائية الجماعة واتهامها لقائد الجماعة بالفشل:

هذا التصرف يعتبر تصرف مهني غير سليم من جانب الأخصائية وذلك للانفعال الزائد وإحباطها لقائد الجماعة. وهذا يتنافى مع مبدأ تكوين العلاقة المهنية، وكذلك يتنافى مع إحدى مهارات خدمة الجماعة وهي المهارة في استخدام وتقدير المشاعر حيث أنها لم تقدر مشاعر القائد وكذلك مشاعر أعضاء الجماعة.

جـ- أما عن قرار أخصائية الجماعة بعزل قائدها وكذلك عزل اللجنة الفنية دون مناقشة الجماعة:

فهذا تصرف مهني غير سليم يتنافى مع مبدأ الديمقراطية لأن الأخصائية استخدمت الأسلوب الاستبدادي، وهذا يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للجماعة، وقد يؤدي على المدى البعيد إلى تفككها.

الخطة المقترحة لتطوير وتنمية "جماعة العبور" في النواحي الفنية والثقافية:

١- يجب على أخصائية الجماعة أن تقوم بتقدير مشاعر الأعضاء، مع ضرورة

إزالة حالة الإحباط المسيطرة عليهم.

٢- يجب على الأخصائية أن تقوم بعقد اجتماع تقويمي للجماعة لتحديد الأسباب التي أدت إلى فشلها في المسابقة مع مراعاة الآتي:

أ- عدم التركيز علي الأشخاص الذين أدوا إلى فشل الجماعة مع التركيز على أسباب الفشل.

ب- إتاحة الفرصة للأعضاء لوضع أفكار ومقترحات للتطوير والابتكار في النواحي الثقافية والفنية.

جـ- توزيع أدوار ومسئوليات ترتبط بالأعمال الفنية والثقافية، طبقاً لقدرات الأعضاء ومهاراتهم.

د- تحديد نقاط الضعف والعمل على علاجها، ونقاط القوة ومحاولة تنميتها بمزيد من الخبرات والبرامج الثقافية والفنية الناجحة.

٣- ضرورة توسيع دائرة العلاقات بين "جماعة العبور" والجماعات الأخرى لتبادل الأفكار والخبرات المرتبطة بالأنشطة الفنية والثقافية والرياضية والاجتماعية.

٤- ضرورة استثمار الإمكانيات المتاحة والعمل على تطويرها بحيث تستطيع الجماعة ممارسة أنشطة وبرامج ثقافية متنوعة تساهم في تقوية أعضاء الجماعة في هذه الناحية.

الموقف السادس:

في إحدى معسكرات إعداد القادة طلبت إدارة المعسكر من رواد الجماعات إعداد معرضاً ثقافياً وفنياً لعرض منتجات الجماعات وأعمالهم، فقام رائد جماعة (الحرية) بالتوجه إلى جماعته وأبلغهم أنه قام بإعداد (٢٥) مجلة ثقافية وفنية جاهزة يمكنهم الاشتراك بها في المعرض، ولذا عليهم أن يطمئنوا للفوز بجائزة

المعرض ويمارسوا أي نشاط آخر خلاف ذلك. فوافقه الأعضاء .. وعند إعلان الجائزة لم تفوز جماعة الحرية وفازت جماعة أخرى. فانفعل أخصائي الجماعة (الرائد) قائلاً أنتم الأحق بالفوز فهذه المجلات تم إعدادها مسبقاً على أيدي خطاطين مهرة ناقش التصرفات المهنية الواردة في الموقف في ضوء:

- مبادئ طريقة خدمة الجماعة.
- فلسفة طريقة خدمة الجماعة.
- سمات الأخصائي الجيد.

المناقشة والتحليل:

يتضح من هذا الموقف السابق أن (رائد الجماعة) يعمل مع جماعة مؤقتة وتمارس أنشطة متنوعة خلال وقت زمني محدد. كما أن هذه الجماعات تحتاج إلى جهود مهنية من جانب أخصائي الجماعة للعمل مع الجماعات ومن هذا المنطلق سوف نناقش ونحلل ذلك الموقف في ضوء العناصر سالفة الذكر على النحو التالي:

أ- مناقشة التصرفات المهنية في ضوء مبادئ خدمة الجماعة:

يتضح من الموقف السابق أن أخصائي الجماعة لم يلتزم بمجموعة من المبادئ المهنية وهي:

- لم يلتزم بمبدأ العمل مع الجماعة لأنه قام بالعمل للجماعة حيث أنه قام بتجهيز المجلات بنفسه ولم يترك الفرصة للأعضاء للمشاركة في العمل، فذلك لا يؤدي إلى تنمية قدرات الأعضاء أو تطورهم.

- لم يلتزم أخصائي الجماعة بمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير، وبخاصة الجانب المرتبط بقوة العميل، حيث أنه ينظر إلى أعضاء الجماعة على أنهم غير قادرين على إعداد المجلات الثقافية ولذلك فقام بإعدادها بنفسه دون أن يشرك الأعضاء فيها، وهذا يضعف قدرات الأعضاء ويجعلهم اعتماديين على أخصائي الجماعة باستمرار.

• انفعال أخصائي جماعة "الحرية" يتنافى مع مبدأ العلاقة المهنية الطيبة، لأن هذا الانفعال يعوق تكوين هذه العلاقة ويجعل الأعضاء لا يتقبلون الأخصائي، كما أن هذا الانفعال أيضاً يتنافى مع مبدأ التفاعل الجماعي الموجه.

ب- مناقشة تصرفات أخصائي الجماعة في ضوء فلسفة طريقة خدمة الجماعة:

• عندما قام أخصائي الجماعة بإعداد المجلات بنفسه دون مشاركة الجماعة في ذلك، فهو بذلك يغفل حقيقة فلسفية هامة وهي: "إن الجماعة أداة للنمو التغيير" لأنه لم يستخدم الجماعة لتنمية قدرات الأعضاء، بل قام بالعمل بنفسه بمعزل عن الجماعة.

• أيضاً انفراد أخصائي الجماعة بالعمل، يؤكد على أنه أغفل حقيقة فلسفية هامة وهي أن الجماعة أداة لتنمية السلوك الديمقراطي، لأنه لم يشترك مع الجماعة في العمل.

جـ- مناقشة تصرفات أخصائي الجماعة في ضوء سمات الأخصائي الجيد:

• انفعال الأخصائي يتنافى مع إحدى خصائص وسمات الأخصائي الناجح وهي "النضج والاتزان الانفعالي".

• المغالاة في تقديره للجماعة بقوله : «أنتم الأحق بالجائزة» هذا يؤكد على عدم موضوعيته، وذلك يتنافى مع إحدى سمات أخصائي الجماعة الناجح وهي "الموضوعية».

• إعداده هو لأعمال الجماعة وتقديمها على أنها صادرة من الأعضاء، ذلك يتنافى مع القيم التي يجب أن يتحلى بها أخصائي الجماعة وهي "الصدق والأمانة".

وفي نهاية عرضنا لهذه المواقف يمكن القول: «إن إلمام أخصائي الجماعة بالأسس النظرية يمكنه من مواجهة المواقف الجماعية، بوعي وفهم، ويتعمق هذا الفهم ويصبح مهارة في تحليل المواقف والتدخل الإيجابي فيها عندما تزداد خبرات الممارسة المهنية للأخصائي في المجالات المتنوعة.

فهرس الموضوعات